

# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण  
EXTRAORDINARY  
भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4  
प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 310] नई दिल्ली, बुधवार, दिसम्बर 1, 2010/अग्रहायण 10, 1932  
No. 310] NEW DELHI, WEDNESDAY, DECEMBER 1, 2010/AGRAHAYANA 10, 1932

## भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

### अधिसूचना

नई दिल्ली, 1 दिसम्बर, 2010

सं. 305-17/2010-क्यूओएस.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (v) तथा उप-धारा (1) के खंड (ग) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :—

### दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010

( 2010 का 06 )

#### अध्याय I

#### प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ.—(1) इन विनियमों को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 कहा जाएगा।

(2)(क) खंड (ख) और खंड (ग) में अन्यथा उपबंधित के अतिरिक्त, ये विनियम इनके राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

(ख) इन विनियमों के विनियम 13, 14, 15, 16 और 17, 15 दिसम्बर, 2010 को प्रवृत्त होंगे।

(ग) इन विनियमों के विनियम 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 18, 19, 20, 21 और 22, 1 जनवरी, 2011 को प्रवृत्त होंगे।

2. परिभाषाएं.—(1) इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,—

(क) “एक्सेस प्रदाता” में शामिल हैं बुनियादी टेलीफोन एक्सेस प्रदाता, सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता तथा एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदाता;

(ख) “अधिनियम” से भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) अभिप्रेत है;

(ग) "एरिया कोड" से अभिप्रेत है राष्ट्रीय संख्यांकन योजना में किसी निर्दिष्ट अल्प दूरी चार्जिंग क्षेत्र को, ऐसे क्षेत्र में टेलीफोन की एक्सेसिंग के लिए विनिर्दिष्ट अथवा आवंटित कोई नम्बर;

(घ) "प्राधिकरण" से अधिनियम की धारा 3 की उपधारा (1) के अधीन स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अभिप्रेत है;

(ङ) "बुनियादी टेलीफोन सेवा" के अंतर्गत आता है, लाइसेंसशुदा सेवा क्षेत्र में लाइसेंसी के पब्लिक स्विच्ड टेलीफोन नेटवर्क पर वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों का संग्रहण, वहन, संप्रेषण और वितरण तथा इसमें शामिल है सभी प्रकार की सेवाओं का प्रावधान, उन्हें छोड़कर जिनके लिए पृथक लाइसेंस की आवश्यकता है;

(च) "बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाता" से अभिप्रेत है ऐसा सेवा प्रदाता, जिसे निर्दिष्ट सेवा क्षेत्र में बुनियादी टेलीफोन सेवा स्थापित, तैनात, प्रचालित और अनुरक्षित करने के लिए भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 के अधीन लाइसेंस प्रदान किया गया है;

(छ) "सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा" —

(i) से अभिप्रेत है वायरलैस टेलीग्राफी की एजेंसी के माध्यम से संदेशों के परिगमन के लिए दूरसंचार प्रणाली के साधनों द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवा जहां प्रत्येक संदेश, जोकि इसके द्वारा ले जाया जाता है, किसी ऐसी दूरसंचार प्रणाली के माध्यम से ले जाया गया अथवा ले जाया जाना होता है, जिसे गति के दौरान उपयोग किए जाने के योग्य बनाने के लिए डिजाइन किया अथवा अनुकूल बनाया जाता है;

(ii) से तात्पर्य केवल वास्तविक समय में लाइसेंसी के नेटवर्क पर वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों के संप्रेषण से है परंतु सेवा किसी संदेश, वॉयस अथवा नॉन-वॉयस का प्रसारण कवर नहीं करती है, तथापि, सैल ब्रॉडकास्ट केवल सेवा के सब्सक्राइबर्स के लिए अनुमेय है;

(iii) जिसके संबंध में सब्सक्राइबर (सभी प्रकार के, प्री-पेड तथा पोस्ट-पेड) को पंजीकरण के नेटवर्क बिंदु पर पंजीकृत तथा अधिप्रमाणित करना होता है तथा अनुमोदित संख्यांकन प्लान लागू होगा;

(ज) "सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता" से अभिप्रेत है ऐसा लाइसेंसी, जो भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 के अंतर्गत प्रदान किए गए लाइसेंस के अधीन किसी निर्दिष्ट सेवा क्षेत्र में सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदान करने के लिए प्राधिकृत है;

(झ) “वाणिज्यिक संप्रेषण” से अभिप्रेत है दूरसंचार सेवा के माध्यम से भेजा गया कोई संदेश, वॉयस अथवा एसएमएस, जो वस्तुओं, निवेश अथवा सेवाओं के संदर्भ में किसी वाणिज्यिक संव्यवहार के बारे में सूचित करने, अथवा अनुग्रह करने अथवा संवर्धन करने के प्रयोजन से संप्रेषित किया जाता है;

(ज) “उपभोक्ता” से अभिप्रेत है सब्सक्राइबर;

(ट) “उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा” से अभिप्रेत है किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषणों की प्राप्ति के संबंध में उसके सब्सक्राइबरों के अधिमान के पंजीकरण अथवा गैर-पंजीकरण के प्रयोजन के लिए इन विनियमों के विनियम 3 के अंतर्गत स्थापित सुविधा;

(ठ) “पूर्णतः ब्लॉकड” से अभिप्रेत है सभी प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषणों का रोका जाना;

(ड) “हैडर” से अभिप्रेत है वाणिज्यिक एवं संव्यवहारिक एसएमएस का एल्फा न्यूमेरिक आइडेंटिफायर;

(ढ) “संदेश” का वही अर्थ होगा जो उसे भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 3 के खंड (3) में निर्दिष्ट किया गया है;

(ण) “राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर” से अभिप्रेत है ऐसा राष्ट्रीय डाटाबेस जिसमें ऐसे सभी सब्सक्राइबरों के टेलीफोन नम्बरों की सूची अंतर्विष्ट है जिन्होंने वाणिज्यिक संप्रेषणों की प्राप्ति के बारे में अपने अधिमानों को पंजीकृत किया है;

(त) “राष्ट्रीय संख्यांकन योजना” से अभिप्रेत है केन्द्रीय सरकार द्वारा बनाई गई राष्ट्रीय संख्यांकन योजना 2003 अथवा कोई ऐसी योजना, जो केन्द्रीय सरकार द्वारा समय-समय पर बनाई गई है;

(थ) “राष्ट्रीय टेलीमार्केटर्स रजिस्टर” से अभिप्रेत है ऐसा राष्ट्रीय डाटाबेस जिसमें प्राधिकरण के पास पंजीकृत टेलीमार्केटरों के विवरण अंतर्विष्ट हैं;

(द) “आरंभन एक्सेस प्रदाता” से अभिप्रेत है ऐसा एक्सेस प्रदाता जिसने किसी टेलीमार्केटर को दूरसंचार संसाधन उपलब्ध कराया है;

(ध) “आंशिक ब्लॉकड” से अभिप्रेत है सब्सक्राइबर द्वारा दर्शाए गए अधिमान की श्रेणी अथवा श्रेणियों के संबंध में एसएमएस को छोड़कर सभी प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषणों का रोका जाना;

(न) “संवर्धनात्मक संदेश” से अभिप्रेत है ऐसा संदेश जिसमें किसी उत्पाद अथवा सेवा की संवर्धनात्मक सामग्री अथवा विज्ञापन अंतर्विष्ट है;

(प) “प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर” से अभिप्रेत है किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा अनुरक्षित ऐसा डाटाबेस जिसमें उसके ऐसे सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बर और अन्य विवरण अंतर्विष्ट हैं जिन्होंने वाणिज्यिक संप्रेषणों के बारे में अपने अधिमानों को पंजीकृत किया है;

(फ) “विनियम” से अभिप्रेत है दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010;

(ब) “एसएमएस” से अभिप्रेत है ऐसा संदेश, जिसे शार्ट मैसेज सेवा के माध्यम से भेजा गया है तथा इसमें शामिल है मल्टी मीडिया संदेश सेवा (एमएमएस) के माध्यम से भेजा गया कोई मल्टी मीडिया संदेश;

(भ) “सब्सक्राइबर” से अभिप्रेत है कोई व्यक्ति अथवा विधिक सत्ता, जो किसी एक्सेस प्रदाता प्रदान की गई दूरसंचार सेवा सब्सक्राइब करता/करती है;

(म) “दूरसंचार संसाधन” से अभिप्रेत है वॉयस कॉल अथवा संदेश भेजने के लिए प्रयुक्त कोई टेलीग्राफ;

(य) “टेलीमार्केटर” से अभिप्रेत है कोई व्यक्ति अथवा विधिक सत्ता जो वाणिज्यिक संप्रेषणों के पारेषण के क्रियाकलाप में संलिप्त है;

(कक) “समापन एक्सेस प्रदाता” से अभिप्रेत है वह एक्सेस प्रदाता जिसके नेटवर्क पर वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने वाला सब्सक्राइबर पंजीकृत है;

(कख) “संव्यवहारिक एसएमएस” से अभिप्रेत है ऐसा एसएमएस, जिसमें केवल निम्नलिखित अंतर्विष्ट है—

- (i) बैंक अथवा वित्तीय संस्था अथवा बीमा कंपनी अथवा क्रेडिट कार्ड कंपनी अथवा एक्सेस प्रदाता द्वारा उनके उपभोक्ताओं को उन उपभोक्ताओं के खाते से संबंधित प्रेषित जानकारी;
- (ii) एयरलाइंस अथवा भारतीय रेल अथवा उनकी प्राधिकृत एजेंसियों द्वारा उनके यात्रियों को यात्रा विवरणों, टिकट की बुकिंग तथा आरक्षण के संबंध में दी गई जानकारी;
- (iii) किसी पंजीकृत शैक्षणिक संस्था की ओर से उसके छात्रों के माता-पिता अथवा अभिभावकों को प्रेषित जानकारी;
- (iv) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर “संव्यवहारिक संदेश” के रूप में निर्दिष्ट कोई अन्य संदेश।

(कग) “अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण” से अभिप्रेत है ऐसा वाणिज्यिक संप्रेषण, जिसे कोई सब्सक्राइबर प्राप्त न करने का विकल्प लेता है, परंतु इसमें निम्नलिखित शामिल नहीं है—

- (i) कोई संव्यवहारिक संदेश; अथवा
- (ii) केन्द्रीय सरकार अथवा राज्य सरकार अथवा इसके द्वारा प्राधिकृत की गई एजेंसियों के निर्देशों पर संप्रेषित कोई संदेश;

(कघ) “एकीकृत एक्सेस सेवा” —

- (i) से अभिप्रेत है तारवाली अथवा बेतार टेलीग्राफी एजेंसी के माध्यम से संदेशों के परिगमन के लिए किसी दूरसंचार प्रणाली के साधनों द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवा;
- (ii) का आशय है केवल वास्तविक समय में लाइसेंसी के नेटवर्क में वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों का संप्रेषण, परंतु सेवा किसी संदेश, वॉयस अथवा नॉन-वॉयस, का प्रसारण कवर नहीं करती है, सिवाय सैल ब्रॉडकास्ट के, जो केवल सेवा के सब्सक्राइबरों के लिए ही अनुमेय है;
- (iii) जिसके संबंध में सब्सक्राइबर (सभी प्रकार के, प्री-पेड तथा पोस्ट-पेड) को पंजीकरण के नेटवर्क बिंदु पर पंजीकृत और अधिप्रमाणित करना होता है तथा अनुमोदित संख्यांकन प्लान लागू होगा;

(कड.) “एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदाता” से अभिप्रेत है ऐसा लाइसेंसी, जो भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 के अंतर्गत प्रदान किए गए लाइसेंस के अधीन किसी निर्दिष्ट सेवा क्षेत्र में एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदान करने के लिए प्राधिकृत है;

(कच) इन विनियमों में प्रयुक्त परंतु परिभाषित नहीं किए गए और भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) तथा भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) में तथा उसके अधीन बनाए गए नियमों तथा अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों अथवा अभिव्यक्तियों का वही अर्थ होगा जो उन्हें, यथास्थिति, उन अधिनियमों अथवा ऐसे नियमों अथवा अन्य विनियमों में क्रमशः विनिर्दिष्ट किया गया है।

## अध्याय—II

### उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण

3. उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा की स्थापना.— (1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में, वाणिज्यिक संप्रेषण की प्राप्ति के संबंध में उनके अधिमान के पंजीकरण अथवा गैर-पंजीकरण के लिए वायरलैस और वायरलाइन, दोनों के लिए, एक उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा स्थापित करेगा:

परंतु यह कि दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के विनियम 3 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत स्थापित कोई सुविधा इस उप-विनियम के प्रयोजनों के लिए जारी रहेगी तथा इन विनियमों के अंतर्गत स्थापित की गई समझी जाएगी।

(2) उप-विनियम (1) के अंतर्गत स्थापित सुविधा में शार्ट कोड 1909 होगा:

परंतु यह कि प्राधिकरण, समय-समय पर सम्यक रूप से विनिर्दिष्ट, कोई अन्य शार्ट कोड निर्दिष्ट कर सकेगा;

(3) उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा शुल्करहित होगी तथा वॉयस संप्रेषण अथवा एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता अधिमानों की प्राप्ति के लिए उसमें पर्याप्त दूरसंचार संसाधन होंगे।

(4) एक्सेस प्रदाता, उपयुक्त उपायों द्वारा, इस सुविधा का सम्यक प्रचार करेंगे:

परंतु यह कि प्राधिकरण, समय-समय पर, ऐसे निदेश जारी कर सकेगा, जो यह आवश्यक समझे, जिनमें ऐसे प्रचार के कंटेंट, माध्यम, फ्रीक्वेंसी तथा रीति को विनिर्दिष्ट किया गया होगा:

परंतु यह और कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, किसी नए सब्सक्राइबर को टेलीफोन कनेक्शन, चाहे वह बुनियादी हो अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन, उपलब्ध कराते समय उपभोक्ता अर्जन प्ररूप में इन विनियमों तथा उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा के बारे में जानकारी उपलब्ध कराएगा।

**4. प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर.—** (1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्न के अंतर्गत अधिमान के पंजीकरण के लिए, इन विनियमों की अनुसूची-1 में निर्दिष्ट पद्धति के अनुरूप, प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर नामक एक रजिस्टर अनुरक्षित एवं प्रचालित करेगा —

(क) पूर्णतः ब्लॉकड श्रेणी; अथवा

(ख) आंशिक ब्लॉकड श्रेणी:

परंतु यह कि दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के विनियम 4 के अंतर्गत स्थापित निजी कॉल-न-करें सूची में अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषणों के प्राप्त न करने के लिए पंजीकृत सब्सक्राइबर के अनुरोध "पूर्णतः ब्लॉकड" श्रेणी के अंतर्गत, इन विनियमों के प्रयोजन के लिए वैध रहना जारी रहेंगे।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता डाटाबेस की सुरक्षा पर ध्यान देते हुए प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर को कम-से-कम दो स्थान पर दो प्रतियों में अनुरक्षित करेगा।

5. **प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर के कंटेंट.**— प्रत्येक प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित शामिल होगा,—

- (क) प्रत्येक उस सब्सक्राइबर का नाम, जो एक्सेस प्रदाता को अनुरोध करता है, उसका अधिमान दर्शाते हुए;
- (ख) वायरलाइन क्षेत्र कोड के मामले सहित सब्सक्राइबर का टेलीफोन नम्बर;
- (ग) सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध की तारीख और समय;
- (घ) सब्सक्राइबर द्वारा किए गए अधिमान के विवरण;
- (ङ) विशेष पंजीकरण संख्या जैसा कि विनियम 7 के उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट है।

6. **राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर.**— (1) प्राधिकरण द्वारा इस आशय के लिए प्राधिकृत किसी एजेंसी द्वारा एक राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर स्थापित एवं अनुरक्षित किया जाएगा।

परंतु यह कि दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण विनियम 2007 (2007 का 4) के विनियम 6 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत स्थापित राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए पंजीकृत सब्सक्राइबरों के अनुरोध इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में, "पूर्णतः ब्लॉकड" श्रेणी के अंतर्गत वैध रहना जारी रहेंगे।

(2) राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में उन सब्सक्राइबरों के निम्न विवरण अंतर्विष्ट होंगे, जिन्होंने वाणिज्यिक संप्रेषणों के प्राप्ति के बारे में उनके संबंधित एक्सेस प्रदाताओं को उनके अधिमान सूचित किए हैं,—

- (क) वायरलाइन टेलीफोनों के संबंध में एरिया कोड सहित टेलीफोन नम्बर, ;
- (ख) अधिमान के विवरण; और
- (ग) ऐसे अन्य विवरण, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किए जाएं।

7. **अधिमान का पंजीकरण.**— (1) कोई सब्सक्राइबर, इन विनियमों की अनुसूची-I के अंतर्गत निर्दिष्ट पद्धति के अनुरूप, प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में अपने टेलीफोन नम्बर के पंजीकरण के लिए, उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा के माध्यम से, अपने एक्सेस प्रदाता को अनुरोध कर सकेगा:

परंतु यह कि ऐसे सब्सक्राइबर के लिए, जो दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के विनियम 6 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत स्थापित राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में पहले ही पंजीकृत है, पुनःपंजीकरण अपेक्षित नहीं होगा और उसका उक्त पंजीकरण, इन विनियमों के प्रयोजन के लिए, "पूर्णतः ब्लॉकड" श्रेणी के अंतर्गत वैध रहेगा।

परंतु यह भी कि ऐसा सब्सक्राइबर, जो दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के विनियम 6 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत स्थापित राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में पहले ही पंजीकृत है, वह इन विनियमों की अनुसूची-1 के अंतर्गत निर्दिष्ट पद्धति के अनुरूप अपने अधिमान को परिवर्तित कर सकेगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, उप-विनियम (1) के अंतर्गत किसी अनुरोध की प्राप्ति पर, प्राप्त हुए ऐसे अनुरोध की यथार्थता का तत्काल सत्यापन करेगा तथा यदि अनुरोध सही पाया जाता है, तो अनुरोध के चौबीस घंटे के भीतर, सब्सक्राइबर को एसएमएस के माध्यम से, एक विशेष पंजीकरण संख्या संप्रेषित करेगा:

परंतु यह कि यदि सब्सक्राइबर के विवरण सही नहीं पाए जाते हैं, तो उसके ब्यौरे चौबीस घंटे के भीतर सब्सक्राइबर को सूचित किए जाएंगे।

(3) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, उप-विनियम (2) के अनुसार सत्यापन के पश्चात अनुमेय पाए गए अनुरोध के संबंध में, ऐसे अनुरोध के विवरण प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में दर्ज करेगा।

**8. सब्सक्राइबरों के अधिमान में परिवर्तन.**— (1) कोई सब्सक्राइबर, विनियम 7 के अंतर्गत किए गए उसके अनुरोध के पंजीकरण की तारीख से तीन माह अथवा उसके अनुरोध में किए अंतिम परिवर्तन की तारीख से तीन माह की समाप्ति के पश्चात, किसी भी समय, इन विनियमों की अनुसूची-1 के अंतर्गत निर्दिष्ट पद्धति के अनुरूप अपने अधिमान में परिवर्तन कर सकेगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, उप-विनियम (1) के अंतर्गत किसी अनुरोध की प्राप्ति पर, प्राप्त हुए ऐसे अनुरोध की यथार्थता का सत्यापन करेगा तथा यदि अनुरोध सही पाया जाता है, तो वह ऐसे अनुरोध के विवरण प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में दर्ज करेगा और उसकी पुष्टि, चौबीस घंटे के भीतर, एसएमएस के माध्यम से सब्सक्राइबर को करेगा।

परंतु यह कि यदि अनुरोध सही नहीं पाया जाता है, तो एक्सेस प्रदाता चौबीस घंटे के भीतर सब्सक्राइबर को एसएमएस के माध्यम से एक्सेस प्रदाता द्वारा नोट की गई त्रुटियों के विवरण सूचित करेगा और सब्सक्राइबर को एक नया अनुरोध करने का परामर्श देगा।

**9. गैर-पंजीकरण.**— (1) कोई सब्सक्राइबर, पंजीकरण की तारीख से तीन माह की समाप्ति के पश्चात, किसी भी समय, उपभोक्ता अधिमान पंजीकरण सुविधा के माध्यम से, उसके पंजीकरण को वापस लेने के लिए, इन विनियमों की अनुसूची-1 में निर्दिष्ट किए गए अनुसार एक्सेस प्रदाता को अनुरोध कर सकेगा।

(2) एक्सेस सेवा प्रदाता, अनुरोध प्राप्त होने के चौबीस घंटे के भीतर, प्राप्त ऐसे अनुरोध की यथार्थता का सत्यापन करेगा तथा यदि अनुरोध सही पाया जाता है, तो एक्सेस प्रदाता,

प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर से सब्सक्राइबर का टेलीफोन नम्बर निकाल देगा और उसकी पुष्टि, चौबीस घंटे के भीतर, एसएमएस के माध्यम से सब्सक्राइबर को करेगा।

परंतु यह कि यदि अनुरोध सही नहीं पाया जाता है, तो एक्सेस प्रदाता चौबीस घंटे के भीतर सब्सक्राइबर को एसएमएस के माध्यम से एक्सेस प्रदाता द्वारा नोट की गई त्रुटियों के विवरण सूचित करेगा और सब्सक्राइबर को एक नया अनुरोध करने का परामर्श देगा।

**10. एक्सेस प्रदाताओं द्वारा राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में कंटेंट का अद्यतनीकरण.**—प्रत्येक एक्सेस प्रदाता विनियम 7 के अंतर्गत पंजीकरण अथवा विनियम 8 के अंतर्गत किसी परिवर्तन अथवा विनियम 9 के अंतर्गत गैर-पंजीकरण के चौबीस घंटे के भीतर इन विनियमों की अनुसूची-II में निर्दिष्ट पद्धति के अनुरूप, राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में कंटेंटों को अद्यतन बनाएगा।

**11. प्रभार.**— प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में अधिमान के पंजीकरण अथवा परिवर्तन अथवा गैर-पंजीकरण के लिए सब्सक्राइबर से कोई भी राशि प्रभारित नहीं की जाएगी।

### अध्याय—III

#### टेलीमार्केटरों का पंजीकरण

**12. सब्सक्राइबरों द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण.**— कोई भी सब्सक्राइबर, जो इन विनियमों के अंतर्गत एक टेलीमार्केटर के रूप में प्राधिकरण के पास पंजीकृत नहीं है, कोई वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं करेगा।

**13. राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर.**— (1) प्राधिकरण द्वारा इस संबंध में प्राधिकृत एक एजेंसी द्वारा एक राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर स्थापित और अनुरक्षित किया जाएगा।

(2) राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर में निम्न शामिल होगा,—

- (क) टेलीमार्केटर के विवरण जैसे, पंजीकरण की तारीख, आवेदन संख्या तथा पंजीकरण संख्या;
- (ख) टेलीमार्केट द्वारा जमा किए गए शुल्क के विवरण;
- (ग) टेलीमार्केटर को आवंटित दूरसंचार संसाधनों के विवरण;
- (घ) अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को जारी किए गए नोटिसों की संख्या, ऐसे नोटिसों की तारीख के साथ;
- (ङ) विनियम 18 में यथानिर्दिष्ट टेलीमार्केटर को काली-सूची में डाले जाने की तारीख, यदि लागू है;
- (च) ऐसे अन्य विवरण, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किए जाएं।

**14. टेलीमार्केटर का पंजीकरण.**— (1) प्रत्येक टेलीमार्केटर इन विनियमों की अनुसूची-III में निर्दिष्ट पद्धति और शर्तों के अनुरूप स्वयं को प्राधिकरण के पास पंजीकृत करेगा तथा एक पंजीकरण संख्या प्राप्त करेगा।

(2) ऐसा टेलीमार्केटर जो दूरसंचार विभाग के पास पहले से ही पंजीकृत है, इन विनियमों के अंतर्गत टेलीमार्केटर के रूप में प्राधिकरण के पास भी पंजीकृत होगा।

(3) टेलीमार्केटर का पंजीकरण तीन वर्ष की अवधि के लिए वैध होगा, जब तक कि उसे पहले रद्द न किया गया हो।

**15. शुल्क.**— प्रत्येक टेलीमार्केटर, प्राधिकरण के पास पंजीकरण के लिए, इन विनियमों की अनुसूची-III में यथानिर्दिष्ट शुल्क का भुगतान करेगा।

**16. टेलीमार्केटरों का गैर-पंजीकरण.**— (1) विनियम 14 के अंतर्गत पंजीकृत टेलीमार्केटर, इन विनियमों की अनुसूची-III में निर्दिष्ट पद्धति के अनुरूप स्वयं को गैर-पंजीकृत कर सकेगा।

**17. टेलीमार्केटरों को दूरसंचार संसाधनों का प्रावधान.**— (1) विनियम 14 के अधीन प्राधिकरण के पास पंजीकरण के पश्चात्, कोई टेलीमार्केटर एक अथवा अधिक एक्सेस प्रदाताओं से दूरसंचार संसाधनों के लिए आवेदन कर सकेगा;

परंतु यह कि आवेदन पत्र में सभी आवश्यक विवरण निहित होंगे तथा उसके साथ उपभोक्ता अर्जन प्ररूप संलग्न होगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, किसी टेलीमार्केटर को दूरसंचार संसाधन उपलब्ध कराने से पूर्व, टेलीमार्केटर द्वारा उसके आवेदन पत्र में प्रस्तुत किए गए विवरणों, प्राधिकरण द्वारा जारी पंजीकरण संख्या का सत्यापन करेगा तथा दूरसंचार विभाग द्वारा समय-समय पर जारी सब्सक्राइबर सत्यापन दिशा-निर्देशों का अनुपालन करेगा।

(3) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, किसी टेलीमार्केटर को कोई दूरसंचार संसाधन उपलब्ध कराने से पूर्व, तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अंतर्गत यथाअपेक्षित किन्हीं अन्य व्यवस्थाओं के अलावा, संवर्धनात्मक संदेश के प्रयोजन के लिए टेलीमार्केटर के साथ एक मानक करार करेगा, जैसाकि इन विनियमों की अनुसूची-IV में अंतर्विष्ट है।

(4) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, किसी टेलीमार्केटर को कोई दूरसंचार संसाधन उपलब्ध कराने से पूर्व, तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अंतर्गत यथाअपेक्षित किन्हीं अन्य व्यवस्थाओं के अलावा, संव्यवहारिक संदेश के प्रयोजन के लिए टेलीमार्केटर के साथ एक मानक करार करेगा, जैसाकि इन विनियमों की अनुसूची-V में अंतर्विष्ट है।

(5) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, यथास्थिति, उप-विनियम (3) अथवा उप-विनियम (4) के अंतर्गत टेलीमार्केटर के साथ करार करने से एक माह के भीतर, प्राधिकरण को ऐसे करार की सॉफ्ट-प्रति के साथ इस करार की एक अधिप्रमाणित प्रति प्रस्तुत करेगा।

(6) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि किसी ऐसे टेलीमार्केटर को कोई भी दूरसंचार संसाधन उपलब्ध नहीं कराया जाएगा, जिसका दूरसंचार संसाधन विनियम 18 के उप-विनियम (5) के अंतर्गत विच्छेदित कर दिया गया है।

(7) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, किसी टेलीमार्केटर को उपलब्ध कराए गए दूरसंचार संसाधन को क्रियाशील करने से पूर्व, यह सुनिश्चित करेगा कि टेलीमार्केटर को उपलब्ध कराए गए समस्त दूरसंचार संसाधनों के विवरण राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर में दर्ज हैं।

(8) कोई भी दूरसंचार संसाधन ऐसे टेलीमार्केटर को प्रदान नहीं किया जाएगा, जिसका नाम विनियम 18 के अंतर्गत अनुरक्षित टेलीमार्केटरों की काली-सूची में दर्ज है।

(9) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि वॉयस कॉल करने के लिए किसी टेलीमार्केटर को उपलब्ध कराए गए दूरसंचार संसाधनों में आवक कॉल प्राप्त करने और एसएमएस भेजने की सुविधा नहीं है।

(10) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि संव्यवहारिक संदेश भेजने के लिए किसी टेलीमार्केटर को उपलब्ध कराए गए दूरसंचार संसाधनों में आवक कॉल अथवा एसएमएस प्राप्त करने की सुविधा नहीं है।

(11) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, इन विनियमों के प्रवृत्त होने से तीस दिन के भीतर किसी टेलीमार्केटर को पहले ही आवंटित किए गए दूरसंचार संसाधन वापस ले लेगा।

**18. टेलीमार्केटर को काली सूची में डालना।—** (1) राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर में, अन्य बातों के साथ-साथ, टेलीमार्केटरों की काली सूची निहित होगी।

(2) किसी टेलीमार्केटर का नाम निम्न के कारण काली सूची में प्रविष्ट किया जाएगा,—

(क) आरंभन सेवा प्रदाता के साथ किए गए करार में उसके द्वारा यथासहमत की गई अतिरिक्त प्रतिभूति राशि को प्रस्तुत करने में असफल होने पर; अथवा

(ख) अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए ऐसे टेलीमार्केटर को किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा एक कैलेण्डर वर्ष के दौरान छठा नोटिस प्रदान करने किए जाने पर।

**स्पष्टीकरण :-** यह स्पष्ट किया जाता है कि छठे नोटिस के अवधारण के प्रयोजनार्थ, ऐसे टेलीमार्केटर को किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा दिए गए नोटिसों को संचयी रूप से गिना जाएगा।

(3) उप-विनियम (2) के अंतर्गत काली सूची में दर्ज किए गए टेलीमार्केटर का नाम तथा अन्य विवरण टेलीमार्केटर को काली सूची में डालने की तारीख से दो वर्ष की समाप्ति से पूर्व हटाए नहीं जाएंगे।

(4) राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर का अनुरक्षण करने वाली एजेंसी काली सूची में रखे गए टेलीमार्केटरों के नाम सभी एक्सेस प्रदाताओं को संप्रेषित करेगी।

(5) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उप-विनियम (4) के अंतर्गत सूचना की प्राप्ति पर, चौबीस घंटे के भीतर, इन विनियमों के अंतर्गत उसके द्वारा ऐसे टेलीमार्केटर को उपलब्ध कराए गए दूरसंचार संसाधन विच्छेदित कर देगा।

(6) कोई भी एक्सेस प्रदाता ऐसे टेलीमार्केटर को कोई दूरसंचार संसाधन प्रदान नहीं करेगा, जिसका नाम काली सूची में शामिल है।

#### अध्याय—IV उपभोक्ता शिकायतें

**19. उपभोक्ता शिकायत पंजीकरण सुविधा की स्थापना.—** (1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषणों की प्राप्ति के बारे में उपभोक्ता की शिकायतों के पंजीकरण के लिए एक सुविधा स्थापित करेगा।

(2) उप-विनियम (1) के अधीन स्थापित सुविधा में शार्ट कोड 1909 होगा;

*परंतु यह कि* प्राधिकरण समय-समय पर सम्यक रूप से विनिर्दिष्ट कोई अन्य शार्ट कोड निर्दिष्ट कर सकेगा जो लाइसेंसर द्वारा प्रदान किया गया है।

(3) उपभोक्ता शिकायत पंजीकरण सुविधा शुल्करहित होगी तथा उसमें वॉयस कॉल अथवा एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता शिकायतों को प्राप्त करने के लिए पर्याप्त दूरसंचार संसाधन होंगे।

(4) यदि कोई सब्सक्राइबर विनियम 7 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में उसके पंजीकरण की तारीख से सात दिन की समाप्ति के पश्चात अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करता है, तो वह अपने एक्सेस प्रदाता को वॉयस कॉल अथवा एसएमएस के माध्यम से एक शिकायत करेगा, जिसमें टेलीमार्केटर के विवरण, वह टेलीफोन नम्बर जिससे अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण आरंभ हुआ है, ऐसे अवांछनीय

वाणिज्यिक संप्रेषण की तारीख, समय और संक्षिप्त वर्णन का उल्लेख होगा जैसा कि इन विनियमों की अनुसूची—VI में निर्दिष्ट है।

परंतु यह कि सब्सक्राइबर द्वारा प्रत्येक ऐसी शिकायत अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण के प्राप्त होने के तीन दिन के भीतर की जाएगी।

(5) उप-विनियम (4) के अंतर्गत शिकायत प्राप्त होने पर, समापन एक्सेस प्रदाता —

- (क) एक विशेष शिकायत संख्या प्रदान करते हुए तत्काल शिकायत की प्राप्ति—सूचना देगा;
- (ख) यह सत्यापित करेगा कि क्या शिकायत के समय प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में सब्सक्राइबर के पंजीकरण की तारीख से सात दिन की अवधि समाप्त हो चुकी है;
- (ग) उपलब्ध कॉल विवरण रिकॉर्ड (सीडीआर) के अनुसार शिकायत की यथार्थता का सत्यापन करेगा;
- (घ) (ख) और (ग) में उल्लिखित चरणों को शिकायत प्राप्त होने के बहत्तर घंटे के भीतर पूर्ण करेगा।

(6) यदि, सत्यापन के पश्चात्, शिकायत सही पाई जाती है, तो समापन सेवा प्रदाता, शिकायत की प्राप्ति से बहत्तर घंटे के भीतर शिकायत को, राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर को साथ-साथ संप्रेषित करते हुए, उसे उस आरंभन एक्सेस प्रदाता को अग्रेषित करेगा, जिसके नेटवर्क से ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण आरंभ हुआ है।

(7) यदि सत्यापन करने पर, समापन एक्सेस प्रदाता यह पाता है कि शिकायतकर्ता को ऐसा कोई अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण प्रेषित नहीं किया गया है, तो वह शिकायतकर्ता को तदनुसार सूचित करेगा।

(8) आरंभन एक्सेस प्रदाता, जिसे शिकायत अग्रेषित की गई है, उसके द्वारा शिकायत की प्राप्ति के बहत्तर घंटे के भीतर, कॉल अथवा एसएमएस की प्रकृति की जांच करेगा तथा यदि ऐसी जांच के उपरांत वह पाता है कि ऐसी कॉल अथवा एसएमएस एक अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण है, तो वह —

(क) टेलीमार्केटर को एक नोटिस जारी करेगा, जिसमें उसके द्वारा किए गए अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण के विवरण को भी अग्रेषित किए गए होंगे तथा उसे प्रतिभूति जमाराशि में से इन विनियमों की अनुसूची—IV और अनुसूची—V के निबंधनों के अनुसार सहमत की गई राशि की कटौती के बारे में सूचित करेगा।

(ख) जांच के परिणाम तथा शिकायत के आधार पर की-गई-कार्रवाई की सूचना उस समापन एक्सेस प्रदाता को देगा, जिसने शिकायत अग्रेषित की है।

- (ग) प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट खाते में इस प्रकार कटौती की गई राशि को जमा करेगा;
- (घ) उसके द्वारा की गई कार्रवाई को राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर में अद्यतन बनाएगा।
- (9) समापन एक्सेस प्रदाता उप-विनियम (8) के अंतर्गत आरंभन एक्सेस प्रदाता से सूचना प्राप्त होने पर, शिकायतकर्ता को चौबीस घंटे के भीतर जांच के परिणाम तथा उसकी शिकायत पर आरंभन एक्सेसप्रदाता द्वारा की-गई-कार्रवाई के बारे में सूचित करेगा।
- (10) शिकायत को, आरंभन एक्सेस प्रदाता को अग्रेषित करने में, जैसाकि उप-विनियम (6) में निर्दिष्ट है, समापन एक्सेस प्रदाता की ओर से हुए किसी विलंब के बावजूद, आरंभन एक्सेस प्रदाता के लिए उप-विनियम (8) के उपबंधों के अनुरूप ऐसी शिकायत पर कार्रवाई करना अनिवार्य होगा।
- (11) यदि आरंभन एक्सेस प्रदाता, जिसे उप-विनियम (6) के अंतर्गत शिकायत अग्रेषित की गई है, यह पाता है कि अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण ऐसे सब्सक्राइबर से आरंभ हुआ है, जो प्राधिकरण के पास एक टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं है, तो वह ऐसे सब्सक्राइबर को आगे से ऐसे अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजना रोकने के लिए नोटिस जारी करेगा तथा यदि ऐसा सब्सक्राइबर दूसरी बार किसी सब्सक्राइबर को वाणिज्यिक संप्रेषण भेजता है, तो वह ऐसे सब्सक्राइबर के दूरसंचार संसाधनों को विच्छेदित कर देगा।

### अध्याय – V एक्सेस प्रदाताओं के दायित्व

**20. एक्सेस प्रदाताओं के दायित्व.—** (1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि उसके नेटवर्क से आरंभ होने वाला सभी वाणिज्यिक संप्रेषण इन विनियमों के अनुरूप प्रबंधित हो रहे हैं।

(2) उप-विनियम (1) के उपबंधों की सामान्यता के प्रति पूर्वापेक्षा रखे बगैर,—

(क) प्रत्येक आरंभन एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि किसी टेलीमार्केटर को तब तक कोई दूरसंचार संसाधन उपलब्ध नहीं किया जाएगा, जब तक कि उसने स्वयं को प्राधिकरण के पास पंजीकृत न करा लिया हो तथा जब तक कि उसने इन विनियमों की अनुसूची-IV के उपबंधों के अनुरूप आरंभन एक्सेस प्रदाता के साथ करार न कर लिया हो;

(ख) संव्यवहारिक एसएमएस भेजने के लिए किसी टेलीमार्केटर को दूरसंचार संसाधन आवंटित करने से पूर्व प्रत्येक आरंभन एक्सेस प्रदाता इन विनियमों की अनुसूची-V में निर्दिष्ट पद्धति के अनुरूप ऐसे व्यक्ति के साथ करार करेगा तथा यह सुनिश्चित करेगा कि

संव्यवहारिक संदेश को भेजने के लिए आवंटित दूरसंचार संसाधनों के माध्यम से कोई टेलीमार्केटिंग एसएमएस न भेजे जाएं;

(ग) प्रत्येक आरंभन एक्सेस प्रदाता, संव्यवहारिक संदेशों तथा संवर्धनात्मक संदेशों को भेजने के लिए टेलीमार्केटरों को पृथक दूरसंचार संसाधन उपलब्ध कराएगा;

(घ) प्रत्येक आरंभन सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि संव्यवहारिक एसएमएस भेजने के लिए उपलब्ध कराए गए दूरसंचार संसाधनों का प्रयोग संवर्धनात्मक एसएमएस भेजने के लिए न किया जाए;

(ङ) प्रत्येक आरंभन एक्सेस प्रदाता खंड (क) में यथानिर्दिष्ट, वाणिज्यिक और संवर्धनात्मक संदेश के प्रेषक के साथ आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा किए गए करार के अनुरूप, यथास्थिति, वाणिज्यिक अथवा संव्यवहारिक संदेश भेजने के लिए सटीक हैडर का प्रयोग सुनिश्चित करेगा;

(च) प्रत्येक एक्सेस सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि टेलीमार्केटर, किसी दूरसंचार सब्सक्राइबर को कोई एसएमएस भेजने से पूर्व, सब्सक्राइबर के टेलीफोन नम्बर को राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर से प्राप्त डाटाबेस के साथ स्क़ब करता है;

(छ) प्रत्येक आरंभन एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि सब्सक्राइबर द्वारा चुने गए एसएमएस के अलावा उसे कोई अन्य टेलीमार्केटिंग एसएमएस न भेजा जाए;

(ज) प्रत्येक आरंभन एक्सेस प्रदाता टेलीमार्केटरों को आवंटित दूरसंचार संसाधनों के माध्यम से प्राप्त सभी वॉयस कॉलों को फिल्टर करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर के साथ पंजीकृत किसी भी सब्सक्राइबर को कोई वाणिज्यिक वॉयस कॉल नहीं की जा रही है;

(ज) प्रत्येक आरंभन एक्सेस प्रदाता टेलीमार्केटरों को आवंटित दूरसंचार संसाधनों के माध्यम से प्राप्त सभी संवर्धनात्मक एसएमएस को फिल्टर करेगा, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि केवल ऐसे संवर्धनात्मक एसएमएस ही उपभोक्ता को भेजे जा रहे हैं, जिसका कि उसने राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर के साथ दर्ज अपने अधिमान में विकल्प दिया है;

(झ) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि किसी उपभोक्ता को वाणिज्यिक संप्रेषण, जिनमें एसएमएस भी शामिल हैं, इन विनियमों के उपबंधों के अनुरूप 0900 बजे से 2100 बजे के बीच ही भेजे जा रहे हैं।

(ञ) कोई एक्सेस प्रदाता विनियम 14 के अनुसार पंजीकृत किसी टेलीमार्केटर के अलावा, किसी अन्य व्यक्ति को, किसी भी रूप में कोई टैरिफ प्लान अथवा एसएमएस पैकेज, जैसे

विशेष रिचार्ज वाउचर, विद्यार्थी पैक, मासिक पैक आदि प्रदान नहीं करेगा, जिससे उसे "ब्लैक आउट दिवसों" तथा प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी निदेश द्वारा यथानिर्दिष्ट अतिरिक्त दिवसों के अलावा प्रति सिम प्रतिदिन एक सौ से अधिक एसएमएस भेजने की अनुमति प्राप्त होती हो तथा किसी ऐसे व्यक्ति को पहले ही प्रदान किए गए ऐसे सभी एसएमएस पैकेजों का उनकी समाप्ति के पश्चात नवीकरण नहीं किया जाएगा:

परंतु यह कि किसी टेलीमार्केटर के अलावा किसी व्यक्ति को पहले ही प्रदान किए गए सभी एसएमएस पैकेज इन विनियमों के प्रवृत्त होने पर समाप्त कर दिए जाएंगे।

स्पष्टीकरण : इस उप-खंड के प्रयोजन के लिए, ब्लैक-आउट दिनों से अभिप्रेत हैं वे दिन, जिनको निःशुल्क अथवा रियायती कॉलें अथवा एसएमएस लागू नहीं हैं।

(ट) कोई एक्सेस प्रदाता किसी ऐसे सब्सक्राइबर को, जिसका नाम राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में दर्ज है, प्रत्यक्ष रूप से अथवा सेवा संप्रेषण के साथ ऐसे संप्रेषण को मिश्रित करके, वॉयस कॉल अथवा एसएमएस अथवा अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट्री सर्विस डिवाइस (यूएसएसडी) के माध्यम से कोई वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं भेजेगा।

**21. प्राधिकरण की जांच का आदेश देने की शक्ति.**— (1) जहां प्राधिकरण के पास यह विश्वास करने का कारण है कि किसी एक्सेस प्रदाता ने इन विनियमों के उपबंधों का उल्लंघन किया है, तो वह इन विनियमों के उल्लंघन की जांच करने तथा इस पर प्राधिकरण को रिपोर्ट करने के लिए प्राधिकरण में तीन अधिकारियों, जो सलाहकार की पंक्ति से नीचे के नहीं होंगे, से मिलकर बनी एक जांच समिति गठित कर सकेगा:

परंतु यह कि यदि अस्थायी अनुपस्थिति के अलावा किसी कारण से, जांच समिति के किसी सदस्य के पद में कोई रिक्ति उत्पन्न होती है, तो प्राधिकरण उस रिक्ति को भरने के लिए प्राधिकरण में किसी अन्य अधिकारी, जो सलाहकार की पंक्ति से नीचे का नहीं होगा, को नामांकित करेगा तथा जांच समिति के समक्ष कार्यवाई उसी अवस्था से जारी रहेगी, जिस पर ऐसे नामांकन द्वारा वह रिक्ति भरी गई है।

(2) जांच समिति प्राधिकरण को अपने निष्कर्ष प्रस्तुत करने से पूर्व संबंधित एक्सेस प्रदाता को उसकी स्थिति स्पष्ट करने का अवसर प्रदान करेगी।

**22. अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण रोकने में एक्सेस प्रदाताओं की असफलता के परिणाम.**— (1) यदि विनियम 21 के अनुसार जांच पर कोई सेवा प्रदाता इन विनियमों के उपबंधों के उल्लंघन के लिए दोषी पाया जाता है, तो वह उसके लाइसेंस के अधीन अधिरोपित की जा सकने वाली किसी शारित के प्रति पूर्वापेक्षा के बिना, वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से एक लाख रुपये की राशि का भुगतान करने तथा दूसरे ऐसे उल्लंघन के मामले में पांच लाख रुपये की राशि का भुगतान करने तथा तीसरे अथवा पश्चातवर्ती प्रत्येक ऐसे उल्लंघन के मामले में दस लाख रुपये के भुगतान का दायी होगा।

2. उपभोक्ता सहायता कार्यपालक उपभोक्ता से पूछेगा कि क्या वह अधिमान को पंजीकृत करना, गैर-पंजीकृत करना अथवा उसे परिवर्तित करना चाहता है।
3. यदि उपभोक्ता पंजीकृत करना अथवा अपने पहले ही पंजीकृत अधिमान को परिवर्तित करना चाहता है, तो कार्यपालक उपभोक्ता को उसके अधिमान के पंजीकरण के लिए उपलब्ध श्रेणियों के बारे में सूचित करेगा जैसे पूर्णतः ब्लॉकड, आंशिक ब्लॉकड।
4. यदि उपभोक्ता पूर्णतः ब्लॉकड श्रेणी को चुनता है, तो उपभोक्ता सहायता कार्यपालक उसकी पुष्टि करेगा और प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में उपभोक्ता का अनुरोध दर्ज करेगा।
5. यदि उपभोक्ता आंशिक ब्लॉकड श्रेणी को चुनता है, जैसे बैंकिंग/बीमा/वित्तीय उत्पाद/क्रेडिट कार्ड, रीयल एस्टेट, शिक्षा, स्वास्थ्य, उपभोक्ता वस्तुएं और ऑटोमोबाइल्स, संचार/प्रसारण/मनोरंजन/सूचना प्रौद्योगिकी, पर्यटन और आमोद-प्रमोद, तो कार्यपालक उपभोक्ता को उसके अधिमान(नों) का प्रयोग करने के लिए कहेगा।
6. उपभोक्ता सहायता कार्यपालक उसकी पुष्टि करेगा और प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में उपभोक्ता के अधिमान को पंजीकृत करेगा।
7. उपभोक्ता सहायता कार्यपालक एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता द्वारा चुने गए अधिमानों तथा उसके विशेष पंजीकरण नम्बर के बारे में सूचित करेगा।

**(आ) इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस प्रणाली (आईवीआरएस) के माध्यम से अधिमान का पंजीकरण अथवा परिवर्तन**

8. उपभोक्ता शुल्करहित शार्ट कोड 1909 पर कॉल करेगा तथा आईवीआरएस के माध्यम से अधिमान को पंजीकृत करने, गैर-पंजीकृत करने अथवा उसे परिवर्तित करने के लिए अपना अधिमान चुनेगा।
9. यदि उपभोक्ता अपने अधिमान का पंजीकरण को चुनता है, तो आईवीआरएस उसे उसके अधिमान पंजीकरण के लिए उपलब्ध श्रेणियों जैसे पूर्णतः ब्लॉकड अथवा आंशिक ब्लॉकड के बारे में सूचित करेगी।
10. यदि उपभोक्ता पूर्णतः ब्लॉकड श्रेणी को चुनता है, तो आईवीआरएस उसके अधिमान की पुष्टि करेगी।
11. यदि उपभोक्ता आंशिक ब्लॉकड श्रेणी को चुनता है, तो प्रणाली उसे 1-बैंकिंग/बीमा/वित्तीय उत्पाद/क्रेडिट कार्ड, 2-रीयल एस्टेट, 3-शिक्षा, 4-स्वास्थ्य, 5-उपभोक्ता वस्तु और ऑटोमोबाइल्स, 6-संचार/प्रसारण/मनोरंजन/सूचना प्रौद्योगिकी, 7-पर्यटन और आमोद-प्रमोद जैसे विकल्पों के बारे में बताएगी।
12. उपभोक्ता अपने अपेक्षित अधिमान(नों) को चुनेगा जिसकी पुष्टि आईवीआरएस द्वारा की जाएगी।
13. उपभोक्ता को उसके द्वारा चुने किए गए अधिमान के बारे में तथा उसके विशेष पंजीकरण नम्बर के बारे में सूचित किया जाएगा।

**इ. एसएमएस के माध्यम से अधिमान का पंजीकरण**

14. उपभोक्ता 1909 पर एसएमएस भेजकर अपने अधिमान की सूचना भी दे सकता है।

परंतु यह कि वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से किसी राशि के भुगतान के लिए प्राधिकरण द्वारा तब तक किसी राशि के भुगतान का आदेश नहीं किया जाएगा, जब तक संबंधित एक्सेस प्रदाता को जांच समिति के निष्कर्षों के विरुद्ध अभ्यावेदन करने का युक्तियुक्त अवसर प्रदान न कर दिया गया हो।

(2) इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से देय राशि को प्राधिकरण द्वारा यथानिर्दिष्ट लेखाशीर्ष में अंतरित कर दिया जाएगा।

### अध्याय—VI

#### प्रकीर्ण

23. **निर्वचन.**— इन विनियमों के किसी उपबंध के निर्वचन के बारे में किसी संदेह के मामले में, प्राधिकरण द्वारा जारी स्पष्टीकरण अंतिम तथा बाध्यकारी होगा।

24. **निरसन.**— इन विनियमों के विनियम 25 में यथाउपबंधित के सिवाय, दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) एतद्वारा निरसित किए जाते हैं।

25. **व्यावृत्ति.**— दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के ऐसे निरसन के बावजूद,—

(क) उक्त विनियमों के अंतर्गत कारित कोई बात अथवा की गई कोई कार्रवाई इन विनियमों के तदनुरूपी उपबंधों के अंतर्गत कारित अथवा की गई समझी जाएगी।

(ख) दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के विनियम 13 से 15 में अंतर्विष्ट उपबंध 14 दिसम्बर 2010 तक प्रभावी रहेंगे।

(ग) दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के विनियम 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 17 और 18 में अंतर्विष्ट उपबंध 31 दिसम्बर 2010 तक प्रभावी रहेंगे।

### अनुसूची—I

प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में विनियम 7 के अंतर्गत पंजीकरण, अथवा विनियम 8 के अंतर्गत परिवर्तन अथवा विनियम 9 के अंतर्गत गैर-पंजीकरण के लिए पद्धति

क. अधिमान के पंजीकरण अथवा अधिमान के परिवर्तन के लिए पद्धति

(अ) वॉयस कॉल के माध्यम से अधिमान का पंजीकरण अथवा अधिमान का परिवर्तन

1. उपभोक्ता शुल्करहित शार्ट कोड 1909 पर कॉल करेगा तथा उपभोक्ता सहायता कार्यपालक से बात करेगा।

रीयल एस्टेट से संबंधित एसएमएस का विकल्प छोड़ने के लिए "STOP 2"  
स्वास्थ्य से संबंधित एसएमएस प्राप्त करने के लिए "START 4"

25. अधिमान(नों) में परिवर्तन के लिए 1909 पर एसएमएस भेजने के पश्चात, उपभोक्ता की पुष्टि प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता के विकल्पों को दर्शाने वाला एसएमएस भेजा जाएगा।
26. उपभोक्ता से पुष्टि प्राप्त होने के पश्चात, उसका अधिमान पंजीकृत हो जाएगा और उसे पुष्टि के रूप में एक एसएमएस भेजा जाएगा जिसमें उसका विशेष पंजीकरण नम्बर दर्शाया गया होगा।

## ख. गैर-पंजीकरण के लिए पद्धति

### अ. वॉयस कॉलों के माध्यम से गैर-पंजीकरण

27. उपभोक्ता शुल्करहित शार्ट कोड 1909 पर कॉल करेगा।
28. उपभोक्ता सहायता कार्यपालक उपभोक्ता से पूछेगा कि क्या वह अधिमान को पंजीकृत करना, गैर-पंजीकृत करना अथवा उसे परिवर्तित करना चाहता है।
29. यदि उपभोक्ता गैर-पंजीकृत करना चाहता है, तो कार्यपालक उसके अनुरोध को स्वीकार कर लेगा तथा उसे गैर-पंजीकृत कर देगा।
30. उपभोक्ता सहायता कार्यपालक एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता को उसके अनुरोध के गैर-पंजीकरण के बारे में सूचित करेगा।

### आ. इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) के माध्यम से गैर-पंजीकरण

31. उपभोक्ता शुल्करहित शार्ट कोड 1909 पर कॉल करेगा तथा आईवीआरएस के माध्यम से गैर-पंजीकरण के लिए अपना अधिमान चुनेगा।
32. आईवीआरएस उपभोक्ता द्वारा चुने गए विकल्प की पुष्टि करेगी तथा उसे एसएमएस के माध्यम से उसके गैर-पंजीकरण के बारे में सूचित किया जाएगा।

### इ. एसएमएस के माध्यम से अधिमान का गैर-पंजीकरण

33. उपभोक्ता 1909 पर एसएमएस भेजकर गैर-पंजीकरण करा सकता है।
34. उपभोक्ता को उसके गैर-पंजीकरण अनुरोध के बारे में एसएमएस द्वारा सूचित किया जाएगा तथा उसकी पुष्टि प्राप्त की जाएगी।
35. पुष्टि प्राप्त होने पर, एक्सेस प्रदाता उपभोक्ता को गैर-पंजीकृत कर देगा तथा उसे एसएमएस के माध्यम से सूचित करेगा।

## प्रकीर्ण :

- I. पंजीकरण/परिवर्तन/गैर-पंजीकरण के लिए सभी अनुरोध उसी टेलीफोन नम्बर से किए जाने चाहिए जिसके लिए पंजीकरण/परिवर्तन/गैर-पंजीकरण के लिए अनुरोध किया गया है।
- II. एक शुल्क-रहित शार्ट कोड 1909 राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में पंजीकरण अथवा परिवर्तन अथवा गैर-पंजीकरण के लिए उपभोक्ताओं को उपलब्ध रहेगा।

15. यदि उपभोक्ता पूर्णतः ब्लॉकड का विकल्प चुनता है, तो वह "START 0" एसएमएस भेजगा।
16. यदि उपभोक्ता आंशिक ब्लॉकड का विकल्प चुनना चाहता है, तो उसे नीचे दिए गए अनुसार "START <विकल्प>" एसएमएस भेजना होगा :

बैंकिंग/बीमा/वित्तीय उत्पाद/क्रेडिट कार्डों से संबंधित एसएमएस प्राप्त करने के लिए "START 1"

रीयल एस्टेट से संबंधित एसएमएस प्राप्त करने के लिए "START 2"

शिक्षा से संबंधित एसएमएस प्राप्त करने के लिए "START 3"

स्वास्थ्य से संबंधित एसएमएस प्राप्त करने के लिए "START 4"

उपभोक्ता वस्तुओं और ऑटोमोबाइल्स से संबंधित एसएमएस प्राप्त करने के लिए "START 5"

संचार/प्रसारण/मनोरंजन/सूचना प्रौद्योगिकी से संबंधित एसएमएस प्राप्त करने के लिए "START 6"

पर्यटन और आमोद-प्रमोद से संबंधित एसएमएस प्राप्त करने के लिए "START 7"

17. उपभोक्ता उपर्युक्त पैरा 16 में उल्लिखित अधिमानों की श्रेणियों में से अनेक अधिमान भी चुन सकता है। बैंकिंग/बीमा/वित्तीय उत्पादों/क्रेडिट कार्डों तथा रीयल एस्टेट से वाणिज्यिक संदेश प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता "START 1,2" फॉर्मेट में एसएमएस भेजेगा।
18. एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता द्वारा चुने गए विकल्प के प्राप्त होने पर, एक्सेस प्रदाता चुने गए विकल्प की पुष्टि के लिए एक एसएमएस भेजेगा।
19. उपभोक्ता से पुष्टि प्राप्त होने के पश्चात, तो एक्सेस प्रदाता उसके अधिमान को पंजीकृत करेगा तथा उसे पुष्टि के रूप में एक एसएमएस भेजा जाएगा जिसमें उसका विशेष पंजीकरण नम्बर दर्शाया गया होगा।
20. अधिमान "0" सदैव ही अन्य सभी अधिमानों का अधिक्रमण करेगा। यदि अन्य उपभोक्ता अधिमानों के साथ '0' भेजा गया है, तो इसे पूर्णतः ब्लॉकड अधिमान माना जाएगा। उदाहरण के लिए "START 0,2,3" को पूर्णतः ब्लॉक विकल्प माना जाएगा।

### ई. एसएमएस के माध्यम से अधिमान का परिवर्तन

21. उपभोक्ता अपने पूर्व के विकल्पों को रोककर अथवा पहले से ही चुने गए अधिमानों के साथ नए विकल्प जोड़कर अपने विकल्प में परिवर्तन कर सकता है।
22. विद्यमान विकल्पों को रोकने के लिए उपभोक्ता "STOP <विकल्प>" में एसएमएस भेजकर वह विकल्प दर्शाएगा, जिसे वह रोकना चाहता है।
23. नया विकल्प जोड़ने के लिए, उपभोक्ता "START <विकल्प>" में एसएमएस भेजेगा और वह विकल्प दर्शाएगा, जिसे वह अपने पहले ही पंजीकृत अधिमानों में जोड़ना चाहता है।
24. चित्रण :  
कोई उपभोक्ता, जिसके पास विद्यमान विकल्प 2 (रीयल एस्टेट) तथा 3 (शिक्षा) हैं, और वह 2 को छोड़ना चाहता है, तथा 4 (स्वास्थ्य) को जोड़ना चाहता है, तो वह निम्नानुसार एसएमएस भेजेगा :

8. एजेंसी भी एक अद्यतन एनसीपीआर डाटाबेस का अनुरक्षण करेगी। यह डाटा टेलीमार्केटरों तथा एक्सेस प्रदाताओं, दोनों के लिए केवल संदर्भ डाटा होगा।
- ख) एक्सेस प्रदाताओं द्वारा राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर से डाटा की डाउनलोडिंग और प्रयोग
  1. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता और पंजीकृत टेलीमार्केटर को वेबसाइट [www.nccptrai.gov.in](http://www.nccptrai.gov.in) से एनसीपीआर डाटा डाउनलोड करने की अनुमति दी जाएगी।
  2. एनसीपीआर का अनुरक्षण करने वाली एजेंसी, एनसीपीआर से डाटा डाउनलोड करने के लिए प्रत्येक एक्सेस प्रदाता और पंजीकृत टेलीमार्केटर को विशेष प्रयोक्ता नाम और पासवर्ड उपलब्ध कराएगी।
  3. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को प्रारंभ में एनसीपीआर डाटा का संचयन प्रदान किया जाएगा।
  4. अनुसूची-IV में यथानिर्दिष्ट करार के निष्पादन पर प्रत्येक पंजीकृत टेलीमार्केटर को संबंधित एक्सेस प्रदाता द्वारा अद्यतन एनसीपीआर डाटा का संचयन प्रदान किया जाएगा।
  5. तत्पश्चात, टेलीमार्केटरों द्वारा उनके डाटा का अद्यतनीकरण उपर्युक्त क शीर्ष में विनिर्दिष्ट पद्धति के अनुसार किया जाएगा।
  6. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता तथा पंजीकृत टेलीमार्केटर एनसीपीआर से अद्यतन डेल्टा डाटा (राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर डाटा में जोड़े गए और घटाए गए) को डाउनलोड करने की आवश्यक व्यवस्थाएं करेगा तथा अपने डाटाबेस को अद्यतन बनाएगा।
  7. गुरुवार को अद्यतन बनाया गया डाटाबेस बुधवार को 0000 बजे से शुक्रवार को 2359 बजे तक बजे तक प्रचालन में रहेगा। इसी प्रकार शुक्रवार को अद्यतन बनाया डाटाबेस शनिवार को 0000 बजे से मंगलवार को 2359 बजे तक प्रचालन में रहेगा।

### अनुसूची-III

#### टेलीमार्केटरों के पंजीकरण और गैर-पंजीकरण के लिए पद्धति

##### क. पंजीकरण के लिए पद्धति

1. टेलीमार्केटिंग सेवा प्रदान करने के लिए आशयित व्यक्ति यूआरएल [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in) का प्रयोग करते हुए भादूविप्रा के साथ ऑनलाइन पंजीकरण करेगा।
2. राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर (एनटीआर) टेलीमार्केटरों के ऑनलाइन पंजीकरण के लिए नोडल एजेंसी होगा।

## अनुसूची-II

### राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर — एक्सेस प्रदाताओं और टेलीमार्केटरों द्वारा अद्यतनीकरण और प्रयोग

- क. एक्सेस प्रदाताओं द्वारा राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर (एनसीपीआर) को अद्यतन बनाना।
1. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर यथानिर्दिष्ट प्रपत्र में प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर अनुरक्षित करेगा।
  2. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर के माध्यम से राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर को कम-से-कम 24 घंटे में एक बार अद्यतन बनाएगा।
  3. एनसीपीआर रजिस्टर का अनुरक्षण करने वाली एजेंसी, प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर से आंकड़े प्राप्त होने पर प्राप्त हुए ऐसे डाटा की एक प्रति डाटा की सटीकता की पुष्टि के लिए संबंधित एक्सेस प्रदाता को प्रेषित करेगी।
  4. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता एजेंसी को डाटा की सटीकता की पुष्टि ऑनलाइन करेगा। विसंगति के मामले में, एजेंसी को विवरण भी दर्शाए जाएंगे।
  5. एजेंसी, सप्ताह में दो बार अर्थात् प्रत्येक गुरुवार और शुक्रवार को 0000 बजे से 0600 बजे तक एक्सेस प्रदाताओं (प्रदाता उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर) से प्राप्त डाटा से एनसीपीआर रजिस्टर को अद्यतन बनाएगी। इस अवधि के दौरान एनसीपीआर टेलीमार्केटरों और एक्सेस प्रदाताओं के प्रयोग के लिए उपलब्ध नहीं होगा।
  6. इस प्रकार अद्यतन बनाया गया डेल्टा डाटा (एनसीपीआर में जोड़ा गया और हटाया गया, दोनों ही डाटा) 0700 बजे से लेकर 1300 बजे तक क्रमशः प्रत्येक गुरुवार को शुक्रवार को एक्सेस प्रदाताओं और टेलीमार्केटरों द्वारा डाउनलोड के लिए उपलब्ध रहेगा।
  7. एक्सेस प्रदाता और टेलीमार्केटर इस डेल्टा डाटा से प्रत्येक गुरुवार को शुक्रवार को अपने राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान डाटा का अद्यतन बनाएंगे। यह सुनिश्चित करने के लिए टेलीमार्केटरों और एक्सेस प्रदाताओं के बीच तालमेल बना रहे, गुरुवार को अद्यतन बनाया गया तथा डाउनलोड किए गए डेल्टा डाटा का प्रयोग बुधवार को 0000 बजे से शुक्रवार को 2359 बजे तक किया जाएगा तथा शुक्रवार को अद्यतन बनाया गए तथा डाउनलोड किया गए डेल्टा डाटा का प्रयोग शनिवार को 0000 बजे से मंगलवार को 2359 बजे तक किया जाएगा।

12. कोई टेलीमार्केटर किसी एक्सेस प्रदाता से उस एक्सेस प्रदाता द्वारा किसी दूरसंचार संसाधन का आवंटन किए जाने से पूर्व करार करेगा, जैसाकि दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 की यथालागू अनुसूची-IV अथवा अनुसूची-V में निर्दिष्ट किया गया है।
13. टेलीमार्केटर उस एक्सेस प्रदाता के पास भरा हुआ उपभोक्ता अर्जन प्ररूप (सीएएफ) प्रस्तुत करेगा, जिससे वह दूरसंचार संसाधन लेना चाहता है, तथा साथ ही टेलीमार्केटिंग के लिए ऑनलाइन पंजीकरण प्ररूप और अपेक्षित दस्तावेजों की प्रति भी संलग्न की जाएगी।
14. एक्सेस प्रदाता, निर्दिष्ट दस्तावेजों की प्राप्ति के पश्चात, विद्यमान दिशा-निर्देशों के अनुसार दूरसंचार संसाधनों के आवंटन के लिए अनुरोध का प्रक्रमण करेगा।
15. एक्सेस प्रदाता वॉयस कॉलें करने के लिए टेलीमार्केटर को आवंटित नम्बर श्रृंखला से मोबाइल नम्बर तथा भादूत्रिपा द्वारा यथानिर्दिष्ट एसएमएस हैडरों सहित आड्डेंटिफ़िएबल दूरसंचार संसाधन उपलब्ध कराएगा।
16. एक्सेस प्रदाता ऐसे संसाधनों को क्रियाशील बनाने से पूर्व, एनटीआर पर टेलीमार्केटर को आवंटित दूरसंचार संसाधनों के विवरणों को अद्यतन बनाएगा।
17. टेलीमार्केटर को दूरसंचार संसाधनों के विवरणों को एनटीआर पर अपलोड करने के पश्चात, एनटीआर का अनुरक्षण करने वाली एजेंसी एनसीसीपीआर से डाटा की डाउनलोडिंग को सुकर बनाने के लिए एक टेलीमार्केटर प्रोफाइल पेज पर एक लिंक सृजित करेगी।
18. विद्यमान टेलीमार्केटर निम्न पद्धति के द्वारा पंजीकरण शुल्क के भुगतान से माफी प्राप्त कर सकेगा—

- (क) पंजीकरण के लिए भुगतान विकल्प में "विद्यमान" टेलीमार्केटर दर्शाया जाए।
- (ख) विद्यमान पंजीकरण संख्या के विवरण भरे जाएं (जैसाकि दूरसंचार विभाग/टर्म प्रकोष्ठ द्वारा आवंटित हैं)
- (ग) टेलीमार्केटर उपयुक्त भुगतान विकल्प का प्रयोग करेगा तथा उपभोक्ता शिक्षा शुल्क का भुगतान करेगा।
- (घ) टेलीमार्केटर सत्यापन के लिए एक्सेस प्रदाता को दूरसंचार विभाग के साथ टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकरण को दर्शाने वाले पंजीकरण-प्ररूप की प्रति प्रस्तुत करेगा।
- (ङ) अन्य सभी चरण वही होंगे, जो टेलीमार्केटरों के लिए नए पंजीकरण हेतु निर्दिष्ट हैं।

#### (ख) गैर-पंजीकरण के लिए पद्धति

19. गैर-पंजीकरण का आशय रखने वाला टेलीमार्केटर उन एक्सेस प्रदाताओं को, जिनमें उसने ऐसे संसाधन प्राप्त किए हैं, टेलीमार्केटिंग के प्रयोजन के लिए लिए गए समस्त संसाधन वापस कर देगा और उन्हें विच्छेदित कर देगा।
20. टेलीमार्केटर यूआरएल [www.nccp.trai.gov.in](http://www.nccp.trai.gov.in) का प्रयोग करते हुए ऑनलाइन आवेदन करेगा।

3. सभी टेलीमार्केटरों (विद्यमान और नए, दोनों) को टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकरण के लिए भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित प्रपत्र में ऑनलाइन आवेदन-पत्र भरना होगा।
4. आवेदन-पत्र के सफलतापूर्वक प्रस्तुत किए जाने पर, एनटीआर द्वारा एक विशेष आवेदन संख्या प्रदान की जाएगी।
5. एनटीआर प्रत्येक सफल टेलीमार्केटर के लिए एक प्रयोक्ता नाम और पासवर्ड को सुकर बनाएगा ताकि वह अपने प्रोफाइल को एक्सेस कर सके अथवा उसमें आंशोधन कर सके। एनटीआर टेलीमार्केटरों द्वारा पासवर्ड में परिवर्तन को सुकर बनाएगा।
6. सभी नए टेलीमार्केटरों को आरंभ में पंजीकरण प्रक्रमण शुल्क के रूप में 1000/-रु तथा उपभोक्ता शिक्षा शुल्क के रूप में 9000/-रु का भुगतान करना होगा।
7. विद्यमान टेलीमार्केटरों को (जो दूरसंचार विभाग के टर्म प्रकोष्ठ (TERM CELL) के पास पहले ही पंजीकृत हैं) उक्त वर्णित पद्धति के अनुसार पुनः पंजीकरण के लिए नया आवेदन करना होगा। तथापि, वे केवल उपभोक्ता शिक्षा शुल्क के रूप में 9000/-रु का ही भुगतान करेंगे।
8. एनटीआर भुगतान के दो तरीकों अर्थात् ऑफलाइन और ऑनलाइन के माध्यम से टेलीमार्केटरों के लिए पंजीकरण प्रक्रमण शुल्क तथा उपभोक्ता शिक्षा शुल्क के भुगतान को सुकर बनाएगा।
9. समस्त शुल्क अर्थात् पंजीकरण प्रक्रमण शुल्क तथा उपभोक्ता शिक्षा शुल्क टेलीमार्केटर द्वारा एक ही साथ जमा किए जाएंगे तथा कोई आंशिक भुगतान स्वीकार नहीं किया जाएगा।
10. यदि टेलीमार्केटर ऑनलाइन भुगतान का विकल्प चुनता है, तो —

- (क) टेलीमार्केटर द्वारा सफलतापूर्वक भुगतान (पंजीकरण प्रक्रमण शुल्क तथा उपभोक्ता शिक्षा शुल्क) पर एक विशेष पंजीकरण संख्या प्रदान की जाएगी; तथा
- (ख) तारीख, समय, क्लियरेंस गेटवे आदि के साथ ऑनलाइन वित्तीय संव्यवहार के विवरण देते हुए एक रसीद भी प्रदान की जाएगी तथा टेलीमार्केटर भरे हुए फार्म का एक प्रिंट-आउट लेगा जिसमें जिसमें ऑनलाइन भुगतान रसीद के साथ आवेदन संदर्भ संख्या, विशेष पंजीकरण संख्या निहित होगी।

11. यदि टेलीमार्केटर ऑफलाइन भुगतान को चुनता है, तो —

- (क) आवेदन पत्र के सफलतापूर्वक प्रस्तुत किए जाने पर, एक विशेष आवेदन संख्या स्वतः ही प्रदान की जाएगी, परंतु पंजीकरण संख्या इस अवस्था में आवंटित नहीं की जाएगी।
- (ख) टेलीमार्केटर भुगतान के लिए उपयुक्त चालान का प्रिंट-आउट लेगा तथा अभिहित बैंक की किसी भी शाखा में भुगतान करेगा।
- (ग) टेलीमार्केटर से धन की प्राप्ति पर अभिहित बैंक एनटीआर पर जानकारी अद्यतन बनाएगा जिसमें टेलीमार्केटर द्वारा भुगतान की पुष्टि को दर्शाया जाएगा।
- (घ) जब बैंक में भुगतान कर दिया जाता है, तो एक विशेष पंजीकरण संख्या प्रदान की जाएगी तथा उसे ई-मेल के माध्यम से टेलीमार्केटर को संप्रेषित किया जाएगा।
- (ङ) टेलीमार्केटर ऑनलाइन पंजीकरण प्रपत्र का प्रिंट-आउट लेगा जिसमें विशेष पंजीकरण संख्या तथा भुगतान के विवरण दर्शाए गए होंगे।

21. टेलीमार्केटर प्रोफाइल मॉडीफिकेशन के लिए आवंटित प्रयोक्ता—नाम तथा पासवर्ड का प्रयोग करते हुए एनटीआर पर लॉग—इन करेगा तथा गैर—पंजीकरण विकल्प चुनेगा।
22. टेलीमार्केटर द्वारा गैर—पंजीकरण का विकल्प चुने जाने पर, एनटीआर एक गैर—पंजीकरण प्ररूप प्रदर्शित करेगा, जिसे टेलीमार्केटर द्वारा भरा जाएगा तथा ऑनलाइन प्रस्तुत किया जाएगा।
23. एक्सेस प्रदाता एनटीआर को संसाधनों की वापसी किए जाने की पुष्टि करेगा।
24. समस्त एक्सेस प्रदाताओं की सूचनाओं तथा टेलीमार्केटर के अनुरोध के आधार पर एनटीआर का अनुरक्षण करने वाली एजेंसी ऐसे टेलीमार्केटर का नाम राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर से निकाल देगी।

#### अनुसूची—IV

##### करार

#### एक्सेस प्रदाता तथा टेलीमार्केटर के बीच करार

यह करार .....(माह), 20..... के .....दिवस को .....  
 .....(आरंभन एक्सेस प्रदाता का नाम) जिसका कार्यालय .....  
 .....पर स्थित है (जिसे इसमें इसके पश्चात "आरंभन एक्सेस प्रदाता" अथवा प्रथम पक्ष के रूप में निर्दिष्ट किया गया है, जिस पदबंध में उसके उत्तराधिकारी और अभिहिती भी शामिल हैं), .....  
 (नाम और पदनाम दें) के माध्यम से जो प्रथम पक्ष की ओर से वर्तमान करार को हस्ताक्षरित और निष्पादित करने के लिए विधिवत रूप से प्राधिकृत है, के

तथा

मैसर्स.....(टेलीमार्केटर का नाम) जिसका कार्यालय .....पर स्थित है (जिसे इसमें इसके पश्चात "टेलीमार्केटर" अथवा द्वितीय पक्ष के रूप में निर्दिष्ट किया गया है, जिस अभिव्यक्ति में उसके सभी निष्पादक, प्रशासक, उत्तराधिकारी, अभिहिती और विधिक प्रतिनिधि शामिल हैं) के बीच श्री/श्रीमती/सुश्री.....(नाम और पदनाम दें) के माध्यम से, जो द्वितीय पक्ष की ओर से वर्तमान करार को हस्ताक्षरित और निष्पादित करने के लिए विधिवत रूप से प्राधिकृत हैं, निष्पादित किया गया है।

जबकि द्वितीय पक्ष ने, जो टेलीमार्केटिंग सेवाएं क्रियान्वित करने के प्रयोजन के लिए दूरसंचार संसाधन प्राप्त करने का आशय रखते हैं, ने मैसर्स.....  
 .....(आरंभन एक्सेस प्रदाता का नाम) से संपर्क किया है;

अब वर्तमान करार निम्नलिखित का साक्षी है:—

- (1) द्वितीय पक्ष एतद्वारा घोषित करता है कि उसने आवेदन संख्या..... द्वारा भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के पास टेलीमार्केटर के रूप में स्वयं को पंजीकृत करा लिया है तथा भादूविप्रा द्वारा उसे दी गई पंजीकरण संख्या ..... है।
- (2) टेलीमार्केटर उसे टेलीमार्केटिंग के प्रयोजन के लिए आवंटित दूरसंचार संसाधनों के किसी भी दुरुपयोग के लिए उत्तरदायी होगा।
- (3) टेलीमार्केटर टेलीमार्केटिंग के प्रयोजन के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर से डाउनलोड किए गए आंकड़ों की पूर्ण गोपनीयता बनाए रखेगा।
- (4) टेलीमार्केटर राष्ट्रीय उपभोक्ता कॉल अधिमान रजिस्ट्री वेबसाइट से आंकड़े डाउनलोड करने तथा दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 की अनुसूची-II में निर्दिष्ट पद्धति के अनुरूप अपने उपभोक्ता कॉल अधिमान डाटाबेस को अद्यतन बनाने के लिए सभी आवश्यक व्यवस्थाएं करने के लिए सहमत है।
- (5) टेलीमार्केटर सहमत है कि किसी दूरसंचार सब्सक्राइबर को कोई एसएमएस भेजने अथवा टेलीमार्केटिंग कॉल करने से पूर्व, वह ऐसे सब्सक्राइबर के टेलीफोन नम्बर को इन विनियमों की अनुसूची-II में यथानिर्दिष्ट रीति से राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर से प्राप्त डाटाबेस के साथ स्क़ब करेगा। यदि टेलीमार्केटर स्क़बिंग प्रक्रिया का अनुपालन करने में असफल रहता है, तो ऐसे सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा उसे आवंटित किए गए ऐसे दूरसंचार संसाधन विच्छेदित कर दिए जाएंगे, जिनसे टेलीमार्केटर ने टेलीमार्केटिंग के प्रयोजन के लिए दूरसंचार संसाधन प्राप्त किए हैं तथा उसका नाम राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर का अनुरक्षण करने वाली एजेंसी द्वारा अनुरक्षित काली सूची में दो वर्ष की अवधि के लिए प्रविष्ट कर दिया जाएगा।
- (6) टेलीमार्केटर वाणिज्यिक संप्रेषणों को भेजने के लिए फॉर्मेट में एल्फा-न्यूमेरिक आइडेंटिफायर का प्रयोग करेगा, जिसमें नौ एल्फा-न्यूमेरिक अंक होंगे, पहला एल्फा-न्यूमेरिक अंक एक्सेस प्रदाता का कोड होगा तथा दूसरा एल्फा-न्यूमेरिक अंक सेवा क्षेत्र का कोड होगा, जैसाकि भादूविप्रा द्वारा जारी दिनांक 10 दिसम्बर, 2008 के निदेश के अंतर्गत उपबंधित है। तीसरा एल्फा-न्यूमेरिक अंक डैश (-) होगा तथा चौथा अंक कोई एक वर्ण (1-7) होगा, जिसमें प्रत्येक वर्ण विनियम की अनुसूची-I के अनुसार एसएमएस की विशिष्ट श्रेणी दर्शाएगा तथा अंतिम पांच अंक संबंधित सेवा प्रदाता द्वारा उपलब्ध कराया गया पांच-अंकीय विशेष पहचान कोड होंगे, उदाहरण के लिए XY-5ZZZZZ, जहां X का आशय सेवा प्रदाता को आवंटित कोड है, Y का आशय सेवा क्षेत्र है, 5 यह दर्शाता है कि एसएमएस उपभोक्ता वस्तुओं और ऑटोमोबाइल्स श्रेणी से संबंधित है तथा ZZZZZ दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को आवंटित पांच अंकीय विशेष पहचान कोड को दर्शाता है।

(7) टेलीमार्केटर इस बात से भी सहमत है कि ऐसे सब्सक्राइबर्स को, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में शामिल नहीं है, टेलीमार्केटिंग कॉलें केवल 0900 बजे से 2100 बजे के बीच ही भेजी जाएंगी। टेलीमार्केटर यह भी वचन देता है कि वह किसी सब्सक्राइबर को 2100 बजे और 0900 बजे के बीच कोई वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं भेजेगा, भले ही ऐसा सब्सक्राइबर एनसीपीआर में पंजीकृत है अथवा नहीं।

(8) द्वितीय पक्ष किसी ऐसे सब्सक्राइबर को अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण न भेजने के लिए भी सहमत है, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में दर्ज है, सिवाए उन एसएमएस के अलावा, जिनकी श्रेणियों के संबंध में उपभोक्ता द्वारा अधिमान का विकल्प दिया गया है।

(9) द्वितीय पक्ष प्रतिदेय प्रतिभूति जमा के रूप में आरंभन एक्सेस प्रदाता के पास एक लाख रु० केवल (1,00,000/-रु०) की राशि जमा करने के लिए सहमत है। टेलीमार्केटर इस करार में यथानिर्दिष्ट अतिरिक्त प्रतिभूति राशि को भी जमा करने का वचन लेता है। आरंभन एक्सेस प्रदाता टेलीमार्केटर द्वारा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए प्रत्येक नोटिस के जारी होने पर ऐसी जमाराशि से उस राशि की, जो इस करार के अंतर्गत उपबंधित की जाए, कटौती करने का पात्र होगा।

(10) द्वितीय पक्ष प्रथम पक्ष द्वारा उसे आवंटित दूरसंचार संसाधनों के माध्यम से किसी ऐसे सब्सक्राइबर को अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजता है, जिसका नाम राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में शामिल है तो द्वितीय पक्ष सहमत है कि -

- (क) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को पहला नोटिस जारी किए जाने पर टेलीमार्केटर की प्रतिभूति जमाराशि में से पच्चीस हजार रुपये केवल (25,000/-रु०) की राशि की कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;
- (ख) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को दूसरा नोटिस जारी किए जाने पर टेलीमार्केटर की प्रतिभूति जमाराशि में से पचहत्तर हजार रुपये केवल (75,000/-रु०) की राशि की कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;
- (ग) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को तीसरा नोटिस जारी किए जाने पर टेलीमार्केटर की प्रतिभूति जमाराशि में से अस्सी हजार रुपये केवल (80,000/-रु०) की राशि की कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;

- (घ) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को चौथा नोटिस जारी किए जाने पर टेलीमार्केटर की प्रतिभूति जमाराशि में से एक लाख बीस हजार रुपये केवल (1,20,000/—रु०) की राशि की कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;
- (ङ) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को पांचवां नोटिस जारी किए जाने पर टेलीमार्केटर की प्रतिभूति जमाराशि में से एक लाख पचास हजार रुपये केवल (1,50,000/—रु०) की राशि की कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;
- (च) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को छठा नोटिस जारी किए जाने पर टेलीमार्केटर की प्रतिभूति जमाराशि में से दो लाख पचास हजार रुपये केवल (2,50,000/—रु०) की राशि की कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;

(11) द्वितीय पक्ष सहमत है कि ऐसे सब्सक्राइबर को, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय उपभोक्ता कॉल अधिमान रजिस्टर में शामिल है, अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को पहला नोटिस जारी होने पर, टेलीमार्केटर दो लाख रुपये केवल (2,00,000/—रु०) की अतिरिक्त प्रतिभूति राशि जमा करेगा तथा समान अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को तीसरा नोटिस जारी होने पर, टेलीमार्केटर चार लाख रुपये केवल (4,00,000/—रु०) की अतिरिक्त प्रतिभूति राशि जमा करेगा।

(12) द्वितीय पक्ष सहमत है कि यदि टेलीमार्केटर अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि को जमा करने में असफल रहता है तथा इस करार के खंड (10) के अंतर्गत की गई कटौतियों के कारण अथवा किसी अन्य कारण से टेलीमार्केटर की प्रतिभूति जमा में कोई राशि उपलब्ध नहीं रहती है, तो टेलीमार्केटिंग के प्रयोजन के लिए टेलीमार्केटर को आवंटित दूरसंचार संसाधन विच्छेदित कर दिए जाएंगे तथा एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर का नाम राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर का अनुसूचन करने वाली एजेंसी को ऐसे टेलीमार्केटर का नाम काली सूची में प्रविष्ट करने के लिए सूचित कर दिया जाएगा और ऐसे टेलीमार्केटर का नाम ऐसी काली सूची में उसके नाम की प्रविष्टि की तारीख से दो वर्ष की समाप्ति से पूर्व काली सूची में से नहीं निकाला जाएगा तथा टेलीमार्केटर का पंजीकरण विनियमों के उपबंधों के अंतर्गत भादूविप्रा द्वारा रद्द कर दिया जाएगा।

(12) द्वितीय पक्ष सहमत है कि इस करार के खंड 10(च) के अंतर्गत यथाउपबंधित अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को छठा नोटिस जारी किए जाने के मामले में, उस राशि के प्रति पूर्वापेक्षा रखे बिना, जिसकी कटौती खण्ड 10(च) के अंतर्गत टेलीमार्केटर की प्रतिभूति जमा में से की जानी है, टेलीमार्केटर को आवंटित दूरसंचार संसाधन कोई अन्य नोटिस दिए बगैर विच्छेदित कर दिए जाएंगे। एक्सेस प्रदाता ऐसे टेलीमार्केटर का नाम राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर का अनुरक्षण करने वाली एजेंसी को टेलीमार्केटर का नाम काली सूची में प्रविष्ट करने के लिए सूचित करेगा और ऐसे टेलीमार्केटर का नाम काली सूची में उसके नाम की ऐसी काली सूची में प्रविष्टि की तारीख से दो वर्ष की समाप्ति से पूर्व काली सूची में से नहीं निकाला जाएगा तथा टेलीमार्केटर का पंजीकरण विनियमों के उपबंधों के अंतर्गत भादूविप्रा द्वारा रद्द कर दिया जाएगा।

(13) मैसर्स .....(टेलीमार्केटर का नाम) इस बात से भी सहमत है कि एनटीआर से विच्छेदन नोटिस प्राप्त होने पर आगे कोई और नोटिस दिए बगैर टेलीमार्केटर को आवंटित संसाधन विच्छेदित कर दिए जाएंगे।

(14) द्वितीय पक्ष भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर वाणिज्यिक संप्रेषण के बारे में जारी नियमों, आदेशों और निदेशों, जिनमें संवधर्नात्मक एसएमएस भेजने के लिए प्रयुक्त किया जाने वाला हैडर भी शामिल है, का अनुपालन करने के लिए सहमत है।

**सब्सक्राइबर/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के हस्ताक्षर**

(सब्सक्राइबर/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का नाम)

पता

मुहर, यदि है

तारीख:

**सेवा प्रदाता के प्रतिनिधि/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के हस्ताक्षर**

(एक्सेस प्रदाता प्रतिनिधि/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का नाम)

पता

मुहर, यदि है

तारीख

अनुसूची-Vएक्सेस प्रदाता तथा संव्यवहारिक संदेश भेजने वाली सत्ता अथवा उसकी एजेंसी के बीच करार

यह करार .....(माह), 20..... के .....दिवस को .....  
 .....(एक्सेस प्रदाता का नाम) जिसका कार्यालय .....  
 .....पर स्थित है (जिसे इसमें इसके पश्चात "आरंभन एक्सेस प्रदाता"  
 अथवा प्रथम पक्ष के रूप में निर्दिष्ट किया गया है, जिस पदबंध में उसके उत्तराधिकारी और  
 अभिहिती भी शामिल हैं), .....(नाम और पदनाम दें)  
 के माध्यम से जो प्रथम पक्ष की ओर से वर्तमान करार को हस्ताक्षरित और निष्पादित करने  
 के लिए विधिवत रूप से प्राधिकृत है, के

तथा

मैसर्स.....(संव्यवहारिक संदेश भेजने  
 वाली सत्ता का नाम) जिसका कार्यालय .....  
 पर स्थित है (जिसे इसमें इसके पश्चात संव्यवहारिक संदेश भेजने वाली सत्ता अथवा द्वितीय  
 पक्ष के रूप में निर्दिष्ट किया गया है, जिस अभिव्यक्ति में उसके सभी निष्पादक, प्रशासक,  
 उत्तराधिकारी, अभिहिती और विधिक प्रतिनिधि शामिल हैं) के बीच श्री/श्रीमती/सुश्री.....  
 .....(नाम और पदनाम दें) के माध्यम से, जो द्वितीय पक्ष की ओर से  
 वर्तमान करार को हस्ताक्षरित तथा निष्पादित करने के लिए विधिवत रूप से प्राधिकृत हैं,  
 निष्पादित किया गया है।

जबकि द्वितीय पक्ष, जो संव्यवहारिक संदेश भेजने के प्रयोजन के लिए दूरसंचार संसाधन  
 प्राप्त करने का आशय रखता है, ने मैसर्स.....(आरंभन  
 एक्सेस प्रदाता का नाम) से संपर्क किया है;

और जबकि द्वितीय पक्ष ने प्रथम पक्ष को यह अभ्यावेदित किया है कि वह ऐसे व्यक्ति को,  
 जिसके साथ उनके कतिपय संव्यवहार हैं, संव्यवहारिक संदेश भेजने का आशय रखता है  
 तथा ऐसे संव्यवहारिक संदेश दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010  
 (2010 का 6) (जिसे इसमें इसके पश्चात विनियम के रूप में निर्दिष्ट किया गया है) के  
 अधीन यथापरिभाषित संवर्धनात्मक संदेशों की परिभाषा के अंतर्गत नहीं आते और उक्त  
 प्रयोजन के लिए दूरसंचार संसाधनों के आवंटन के लिए अनुरोध किया है।

अब वर्तमान करार निम्नलिखित का साक्षी है:—

- (1) द्वितीय पक्ष एतद्वारा घोषित करता है कि उसने आवेदन संख्या.....  
.....द्वारा भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के पास पंजीकृत है तथा भादूविप्रा द्वारा उसे दी गई पंजीकरण संख्या ..... है।
- (2) द्वितीय पक्ष एक्सेस प्रदाता से संव्यवहारिक संदेश और संवर्धनात्मक संप्रेषण भेजने के प्रयोजनों के लिए एक्सेस प्रदाता से पृथक दूरसंचार संसाधन प्राप्त करने के लिए सहमत है।
- (3) द्वितीय पक्ष संव्यवहारिक संदेश भेजने के लिए उसे आवंटित दूरसंचार संसाधनों के किसी दुरुपयोग के मामले में उत्तरदायी होगा।
- (4) द्वितीय पक्ष उपभोक्ता सूचना की पूर्ण गोपनीयता बनाए रखेगा।
- (5) द्वितीय पक्ष अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण न भेजने के लिए तथा संव्यवहारिक संदेश भेजने के प्रयोजनों के लिए इसे आवंटित दूरसंचार संसाधनों के माध्यम से किसी सब्सक्राइबर को भेज गए इसके संव्यवहारिक संदेश के साथ किसी भी संवर्धनात्मक संदेश को मिश्रित न करने के लिए सहमत है।
- (6) द्वितीय पक्ष वाणिज्यिक एसएमएस भेजने के लिए फार्मेट में एल्फा-न्यूमेरिक आइडेंटिफायर का प्रयोग करेगा, जिसमें नौ एल्फा-न्यूमेरिक अंक होंगे, पहला एल्फा-न्यूमेरिक अंक एक्सेस प्रदाता का कोड होगा तथा दूसरा एल्फा-न्यूमेरिक अंक सेवा क्षेत्र का कोड होगा, जैसाकि भादूविप्रा द्वारा जारी दिनांक 10 दिसम्बर, 2008 के निदेश के अंतर्गत उपबंधित है। तीसरा एल्फा-न्यूमेरिक अंक डैश (-) होगा तथा अंतिम छह अंक संव्यवहारिक एसएमएस भेजने वाली कंपनी अथवा संगठन का आइडेंटिफायर होगा (उदाहरण के लिए XY-ZZZZZZ, जहां X का आशय एक्सेस प्रदाता को आवंटित कोड है, Y का आशय सेवा क्षेत्र है तथा ZZZZZZ संव्यवहारिक एसएमएस भेजने वाली कंपनी अथवा संगठन के लिए छह वर्णों को दर्शाते हैं)।
- (7) द्वितीय पक्ष किसी ऐसे सब्सक्राइबर को अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण न भेजने के लिए भी सहमत है, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में दर्ज है, सिवाए संव्यवहारिक संदेशों को भेजने के अलावा।
- (8) द्वितीय पक्ष प्रतिदेय प्रतिभूति जमा के रूप में प्रथम पक्ष के पास एक लाख रु0 केवल (1,00,000/-रु0) की राशि जमा करने के लिए सहमत है। संव्यवहारिक संदेश भेजने वाली सत्ता इर करार में यथानिर्दिष्ट अतिरिक्त प्रतिभूति राशि को जमा करने का वचन भी लेती है। आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वितीय पक्ष द्वारा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए प्रत्येक नोटिस के जारी होने पर, ऐसी प्रतिभूत जमा से, उस राशि की, जो इस करार के अंतर्गत उपबंधित की जाए, कटौती करने का पात्र होगा।

(9) यदि द्वितीय पक्ष संव्यवहारिक संदेश भेजने के लिए इसे प्रथम पक्ष द्वारा आवंटित किए गए दूरसंचार संसाधनों के माध्यम से, किसी ऐसे सब्सक्राइबर को, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में शामिल है, कोई अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजता है, तो द्वितीय पक्ष सहमत है कि —

- (क) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा द्वितीय पक्ष को पहला नोटिस जारी किए जाने पर द्वितीय पक्ष की प्रतिभूति जमाराशि में से पच्चीस हजार रुपये केवल (25,000/—रु0) की राशि की कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;
- (ख) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा द्वितीय पक्ष को दूसरा नोटिस जारी किए जाने पर द्वितीय पक्ष की प्रतिभूति जमाराशि में से पचहत्तर हजार रुपये केवल (75,000/—रु0) की राशि की कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;
- (ग) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा द्वितीय पक्ष को तीसरा नोटिस जारी किए जाने पर द्वितीय पक्ष की प्रतिभूति जमाराशि में से अस्सी हजार रुपये केवल (80,000/—रु0) की राशि की कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;
- (घ) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा द्वितीय पक्ष को चौथा नोटिस जारी किए जाने पर द्वितीय पक्ष की प्रतिभूति जमाराशि में से एक लाख बीस हजार रुपये केवल (1,20,000/—रु0) की राशि की कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;
- (ङ.) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा द्वितीय पक्ष को पांचवां नोटिस जारी किए जाने पर द्वितीय पक्ष की प्रतिभूति जमाराशि में से एक लाख पचास हजार रुपये केवल (1,50,000/—रु0) की राशि की कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;
- (च) ऐसा अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा द्वितीय पक्ष को छठा नोटिस जारी किए जाने पर द्वितीय पक्ष की प्रतिभूति जमाराशि में से दो लाख पचास हजार रुपये केवल (2,50,000/—रु0) की राशि की

कटौती कर ली जाएगी तथा भादूविप्रा द्वारा समय-समय पर अधिसूचित खाते में जमा कर दी जाएगी;

(10) द्वितीय पक्ष सहमत है कि ऐसे सब्सक्राइबर को, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय उपभोक्ता कॉल अधिमान रजिस्टर में शामिल है, अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा द्वितीय पक्ष को पहला नोटिस जारी होने पर, द्वितीय पक्ष दो लाख रुपये केवल (2,00,000/-रु०) की अतिरिक्त प्रतिभूति राशि जमा करेगा तथा समान अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा द्वितीय पक्ष को तीसरा नोटिस जारी होने पर, द्वितीय पक्ष चार लाख रुपये केवल (4,00,000/-रु०) की अतिरिक्त प्रतिभूति राशि जमा करेगा।

(11) द्वितीय पक्ष सहमत है कि यदि द्वितीय पक्ष अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि को जमा करने में असफल रहता है तथा इस करार के खंड (9) के अंतर्गत की गई कटौतियों के कारण अथवा किसी अन्य कारण से द्वितीय पक्ष की प्रतिभूति जमा में कोई राशि उपलब्ध नहीं रहती है, तो संव्यवहारिक संदेश भेजने के प्रयोजन के लिए द्वितीय पक्ष को आवंटित दूरसंचार संसाधन विच्छेदित कर दिए जाएंगे तथा एक्सेस प्रदाता द्वारा द्वितीय पक्ष का नाम राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर का अनुरक्षण करने वाली एजेंसी को द्वितीय पक्ष का नाम काली सूची में प्रविष्ट करने के लिए सूचित कर दिया जाएगा और द्वितीय पक्ष का नाम ऐसी काली सूची में उसके नाम की प्रविष्टि की तारीख से दो वर्ष की समाप्ति से पूर्व काली सूची में से नहीं निकाला जाएगा तथा द्वितीय पक्ष का पंजीकरण विनियमों के उपबंधों के अंतर्गत भादूविप्रा द्वारा रद्द कर दिया जाएगा।

(12) द्वितीय पक्ष सहमत है कि इस करार के खंड 9(च) के अंतर्गत यथाउपबंधित अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा द्वितीय पक्ष को छठा नोटिस जारी किए जाने के मामले में, उस राशि के प्रति पूर्वापेक्षा रखे बिना, जिसकी कटौती खण्ड 9(च) के अंतर्गत द्वितीय पक्ष की प्रतिभूति जमा में से की जानी है, द्वितीय पक्ष को आवंटित दूरसंचार संसाधन कोई अन्य नोटिस दिए बगैर विच्छेदित कर दिए जाएंगे। एक्सेस प्रदाता द्वारा द्वितीय पक्ष का नाम राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर का अनुरक्षण करने वाली एजेंसी को द्वितीय पक्ष का नाम काली सूची में प्रविष्ट करने के लिए सूचित करेगा और द्वितीय पक्ष का नाम काली सूची में उसके नाम की ऐसी काली सूची में प्रविष्टि की तारीख से दो वर्ष की समाप्ति से पूर्व काली सूची में से नहीं निकाला जाएगा तथा द्वितीय पक्ष का पंजीकरण विनियमों के उपबंधों के अंतर्गत भादूविप्रा द्वारा रद्द कर दिया जाएगा।

(13) द्वितीय पक्ष इस बात से भी सहमत है कि एनटीआर से विच्छेदन नोटिस प्राप्त होने पर आगे कोई और नोटिस दिए बगैर द्वितीय पक्ष को आवंटित संसाधन विच्छेदित कर दिए जाएंगे।

(14) द्वितीय पक्ष भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर वाणिज्यिक संप्रेषण के बारे में जारी नियमों, आदेशों और निदेशों, जिनमें संवर्धनात्मक एसएमएस भेजने

के लिए प्रयुक्त किया जाने वाला हैडर भी शामिल है, का अनुपालन करने के लिए सहमत है।

सब्सक्राइबर/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के हस्ताक्षर

(सब्सक्राइबर/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का नाम)

पता

मुहर, यदि है

तारीख:

सेवा प्रदाता के प्रतिनिधि/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के हस्ताक्षर

(एक्सेस प्रदाता प्रतिनिधि/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का नाम)

पता

मुहर, यदि है

तारीख

अनुसूची—VI**शिकायत के पंजीकरण के लिए पद्धति****अ. वॉयस कॉलों के माध्यम से शिकायत का पंजीकरण**

1. उपभोक्ता अपनी शिकायत के पंजीकरण के लिए 1909 पर कॉल करेगा।
2. उपभोक्ता सहायता कार्यपालक उपभोक्ता से कतिपय विवरणों के बारे में पूछेगा जैसे उस टेलीमार्केटर का नाम, टेलीफोन नम्बर जिससे अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण आरंभ हुआ है तथा ऐसे अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण की तारीख, समय और संक्षिप्त वर्णन के विषय में भी पूछेगा।
3. उपभोक्ता सहायता कार्यपालक उपभोक्ता शिकायत को रजिस्टर करेगा तथा एक विशेष शिकायत संख्या प्रदान करके शिकायत की पावती देगा।

**आ. एसएमएस के माध्यम से शिकायत पंजीकरण**

4. उपभोक्ता नीचे दिए गए फार्मेट में 1909 पर एसएमएस भेजकर अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण संबंधी शिकायत को पंजीकृत कर सकता है —  
 “COMP TEL NO XXXXXXXXXXXX, dd/mm/yy, Time hh:mm”  
 जहां XXXXXXXXXXXX यथास्थिति, टेलीफोन नम्बर अथवा एसएमएस का हैडर है जिससे अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण आरंभ हुआ है।
5. एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता को विशेष शिकायत संख्या प्रदान करके उसकी शिकायत को पंजीकृत किया जाएगा तथा उसकी पावती दी जाएगी।

**प्रकीर्ण :** शिकायत को उस टेलीफोन नम्बर से पंजीकृत करना होगा, जिस पर अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त हुआ है।

### व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) हाल के समय में दूरसंचार प्रयोगकर्ताओं के लिए व्यवधान तथा असुविधा का एक प्रमुख कारण रहे हैं। ऐसे संप्रेषण व्यक्ति की निजता को भंग करते हैं। देश में दूरसंचार सेवाओं के विकास तथा दूरसंचार टैरिफों में गिरावट के साथ दूरसंचार का एक बड़े पैमाने पर प्रयोग विभिन्न उत्पादों के विज्ञापन और विपणन के लिए एक उपकरण के रूप में किया जा रहा है। भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) को पिछले कुछ समय से यूसीसी के संबंध में दूरसंचार उपभोक्ताओं से शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषणों को नियंत्रित करने के लिए भादूविप्रा ने दिनांक 05 जून, 2007 को दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण विनियम, 2007 अधिसूचित किए जिन्होंने अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषणों को नियंत्रित करने के लिए एक ढांचा स्थापित किया। इसमें ऐसे उपभोक्ताओं के अनुरोधों को पंजीकरण करने को सुकर बनाने के लिए एक राष्ट्रीय कॉल-न-करें (एनडीएनसी) रजिस्ट्री की स्थापना परिकल्पित की गई थी, जो यूसीसी प्राप्त नहीं करना चाहते थे। ढांचे की प्रभाविता में सुधार लाने के लिए प्राधिकरण ने दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम, 2008 (2008 का 1) दिनांक 17 मार्च, 2008 जारी करके इन विनियमों में तत्पश्चात संशोधन भी किया तथा दूरसंचार एक्सेस प्रदाताओं द्वारा विनियामक उपबंधों के गैर-अनुपालन के लिए वित्तीय हतोत्साहन अधिरोपित किया। प्रधान विनियमों को दूरसंचार अवांछनीय संप्रेषण (दूसरा संशोधन) विनियम, 2008 दिनांक 21 अक्टूबर, 2008 द्वारा पुनः संशोधित किया गया तथा उपभोक्ता नामांकन प्रक्रिया को आसान बनाया गया, यूसीसी से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए प्रणाली को सरल बनाया गया और विनियामक उपबंधों के गैर-अनुपालन के लिए एक्सेस प्रदाताओं पर वित्तीय हतोत्साहन अधिरोपित किए गए।

2. अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषणों को नियंत्रित करने के लिए प्राधिकरण द्वारा उठाए गए विभिन्न कदमों के बावजूद, दूरसंचार उपभोक्ताओं के बीच इस वजह से असंतोष जारी रहा। हालांकि अवांछनीय अवाणिज्यिक वॉयस कॉलों की संख्या में कुछ हद तक कमी आई है, अवांछनीय एसएमएस की संख्या में वृद्धि हुई है। मार्च, 2010 तक अवांछनीय कॉलों तथा एसएमएस की प्राप्ति के बारे में 3,40,231 शिकायतें प्राप्त हुईं। लगभग 65,000 शिकायतें प्रत्येक माह प्राप्त होती हैं। यह तो इस संख्या का मात्र एक अंश ही है, क्योंकि अनेक उपभोक्ता यूसीसी शिकायतें दर्ज नहीं कराते हैं। कुल मिलाकर, इस बात के स्पष्ट संकेत मिलते हैं कि यूसीसी को नियंत्रित करने के लिए बनाया गया ढांचा कम प्रभावी रहा है तथा इसमें संशोधन किए जाने की आवश्यकता है।

3. देश में टेलीमार्केटिंग क्रियाकलापों की तीव्र वृद्धि के साथ ही यह समस्या भी विभिन्न आयामों में विकसित हुई है। अर्न्स्ट एंड यंग द्वारा किए गए एक ताजा अध्ययन के अनुसार भारत का बीपीओ बाजार 2008 में 1.6 बिलियन यूएसडी था तथा 38

प्रतिशत के सीएजीआर के साथ इसके वित्तीय वर्ष 2012 में 6 बिलियन यूएसडी तक पहुंचने की संभावना है, जिसमें अधिकतम एड्रसेबल अवसर 16—19 बिलियन यूएसडी होंगे। विक्रय तथा विपणन सहित उपभोक्ता इंटरएक्टिव सेवाएं घरेलू बीपीओ राजस्व में लगभग 70 प्रतिशत का योगदान देती हैं। यह सेक्टर लगभग 7,00,000 लोगों को रोजगार देता है।

4. प्राधिकरण ने परामर्श प्रक्रिया आरंभ की तथा 11 मई, 2010 को "दूरसंचार अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण विनियमों की पुनरीक्षा" पर एक परामर्श-पत्र जारी किया। 342 पणधारकों से टिप्पणियां प्राप्त हुईं तथा अगस्त 2010 में दिल्ली में ओपन हाउस चर्चा आयोजित की गई। प्राधिकरण ने अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषणों को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करने के लिए विभिन्न संभव विकल्पों की तलाश के लिए एक्सेस प्रदाताओं, मूल्यांककों तथा टेलीमार्केटरों के साथ आगे विचार-विमर्श भी किया।

5. जैसाकि परामर्श-प्रक्रिया के दौरान पणधारकों द्वारा उल्लेख किया गया था, विद्यमान विनियमों की प्रभाविता को प्रभावित करने वाले प्रमुख मुद्दों को नीचे सार रूप में दर्शाया गया है:—

(i) टेलीमार्केटरों के लिए पंजीकरण प्रक्रिया जटिल तथा प्रतिकूल है, जिसके परिणामस्वरूप बड़ी संख्या में गैर-पंजीकृत टेलीमार्केटर विद्यमान हैं। वर्तमान ढांचे में एनडीएनसी रजिस्ट्री के माध्यम से टेलीमार्केटरों के पंजीकरण की परिकल्पना की गई है, परंतु पंजीकरण शुल्क के भुगतान तथा पंजीकरण प्रमाण-पत्र जारी करने की प्रक्रिया हाथ द्वारा निष्पादित की जाती है। यह प्रक्रिया जटिल एवं असुविधाजनक है तथा इसमें काफी समय लगता है, जिससे टेलीमार्केटर स्वयं को पंजीकृत करने में हतोत्साहित होते हैं।

(ii) विद्यमान राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्ट्री ने ऐसे टेलीफोन नम्बरों की एक अधिकतम सीमा निर्दिष्ट की है, जिन्हें एक दिन में स्क्रब किया जा सकता है, जोकि बहुत ही कम है। नम्बरों की स्क्रब की गई सूची को वापस-लौटाने के लिए लिया जाने वाला समय भी बहुत अधिक है। एनडीएनसी द्वारा उपलब्ध कराई गई सीमित स्क्रबिंग क्षमताएं टेलीमार्केटरों के व्यापारिक ढांचे को प्रभावित करती हैं तथा इससे वे टेलीफोन नम्बरों की गैर-स्क्रब सूची का प्रयोग करने के लिए प्रोत्साहित होते हैं।

(iii) दोषियों की पहचान उपभोक्ता शिकायतों पर निर्भर करती है। उपभोक्ता उनके एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अप्रभावी शिकायत निवारण के कारण विनियमों के उल्लंघन के बारे में शिकायत करने के लिए सामने नहीं आ रहे हैं। उपलब्ध आंकड़ों का विश्लेषण यह दर्शाता है कि अवांछनीय दूरसंचार संप्रेषणों के बारे में शिकायत करने वाले सब्सक्राइबर्स का प्रतिशत बहुत ही कम है। यह उन टेलीमार्केटरों की पहचान को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करता है, जो मानदण्डों का उल्लंघन करते हैं।

(iv) अनुपालन सुनिश्चित करने के विद्यमान उपबंध विनियमों के उल्लंघन के लिए भय का सृजन करने में पर्याप्ततः मजबूत नहीं हैं। अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण करने के लिए पहले मामले के लिए 500/—रु० तथा दूसरे मामले के लिए 1000/—रु० का उच्च टैरिफ निर्दिष्ट करने वाला वर्तमान ढांचा पर्याप्त भय का सृजन नहीं करता है, विशेष रूप से उस समय जब सब्सक्राइबर्स द्वारा अत्यंत सीमित शिकायतें ही दर्ज की जा रही हैं।

(v) दूरसंचार संसाधनों का विच्छेदन एक प्रभावी निवारक नहीं है क्योंकि दोषी टेलीमार्केटर अन्य सेवा प्रदाताओं से दूरसंचार संसाधन प्राप्त कर सकता है। ऐसे टेलीमार्केटरों को प्रभावी रूप से काली सूची में डालने के लिए कोई उपबंध नहीं है, ताकि उन्हें दूरसंचार संसाधनों के प्रावधान को निर्बंधित किया जा सके।

(vi) वर्तमान ढांचा मुख्यतः टेलीमार्केटरों द्वारा निर्दिष्ट पद्धति के समुचित कार्यकरण और अनुपालन पर निर्भर है। केवल न्यूनतम जांच और नियंत्रण ही निर्दिष्ट किए गए हैं। एनडीएनसी पर पंजीकृत उपभोक्ताओं को वितरण किए जाने से पूर्व एक्सेस प्रदाताओं द्वारा टेलीमार्केटिंग कॉलों/एसएमएस के नियंत्रण के लिए कोई ढांचा निर्दिष्ट नहीं किया गया है।

(vii) राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में अपने टेलीफोन नम्बर पंजीकृत कराने के लिए उपलब्ध सुविधा के बारे में उपभोक्ताओं के मध्य जागरूकता का अभाव है।

6. उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, पणधारकों ने की यह राय थी कि वर्तमान विनियामक ढांचे को किसी ऐसे ढांचे से बदले जाने की आवश्यकता है, जो टेलीमार्केटरों के आसान पंजीकरण को सुकर बनाता हो, टेलीमार्केटरों द्वारा स्क्रबिंग के लिए लचीलापन प्रदान करता हो, ऐसे उपभोक्ताओं के लिए यूसीसी के वितरण के स्वतः बंद होने के लिए पर्याप्त संरक्षणात्मक तंत्र सुनिश्चित करता हो, जो ऐसे संदेश प्राप्त नहीं करना चाहते हैं, तथा विनियमों के प्रभावी प्रवर्तन का उपबंध करता हो।

7. इस विनियम का उद्देश्य अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषणों के लिए प्रभावी तंत्र का उपबंध करना है। दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 को प्रभावी क्रियान्वयन सुनिश्चित करते हुए उपभोक्ताओं और टेलीमार्केटरों के हितों को ध्यान में रखते हुए तैयार किया गया है। दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 की मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:—

- (i) उपभोक्ता को उसके अधिमान सूचित करने के लिए विकल्प
- (ii) उपभोक्ता द्वारा विकल्प दर्शाने के लिए साधारण और आसान पद्धति
- (iii) प्रभावी पहचान के साथ टेलीमार्केटर का आसान पंजीकरण

- (iv) एक्सेस प्रदाताओं तथा टेलीमार्केटरों के साथ राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर की साझेदारी ताकि टेलीमार्केटिंग क्रियाकलापों को आरंभ करने से पूर्व टेलीफोन डाटाबेस को प्रभावी रूप से स्क़ब किया जा सके।
- (v) अपने विकल्पों के अनुरूप उपभोक्ताओं की कॉलों और संदेशों की फिल्टरिंग एवं स्वतः ब्लॉकिंग, यदि कोई है।
- (vi) दोषी टेलीमार्केटरों के दूरसंचार संसाधनों का विच्छेदन तथा उनको काली सूची में डालना ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे किसी अन्य एक्सेस प्रदाता से कोई दूरसंचार संसाधन प्राप्त न करें।
- (vii) विनियमों के उपबंधों के प्रभावी क्रियान्वयन के लिए पर्याप्त उपबंध।

8. परामर्श-पत्र में यूसीसी को नियंत्रित करने के लिए कॉल-करें रजिस्ट्री को अपनाने के विकल्प पर चर्चा की गई थी। जबकि कुछ उपभोक्ता संगठनों और व्यक्ति-विशेषों ने कॉल-करें रजिस्ट्री को अपनाने की हिमायत की, अधिकांश टेलीमार्केटरों और एक्सेस प्रदाताओं तथा कुछ व्यक्ति-विशेषों ने भी, कॉल-करें रजिस्ट्री की अवधारणा का विरोध किया। जबकि उपभोक्ता समूहों आदि ने यह महसूस किया कि अवांछनीय कॉलों को सीमित करने का उत्तरदायित्व उपभोक्ताओं पर नहीं डाला जाना चाहिए (जैसाकि वर्तमान प्रणाली के मामले में है), टेलीमार्केटरों, एक्सेस प्रदाताओं ने उल्लेख किया कि प्रथम दृष्टांत में कॉल-करें रजिस्ट्री का क्रियान्वयन समस्त टेलीमार्केटिंग क्रियाकलापों को रोक देगा, जिसके परिणामस्वरूप व्यवसाय और लाखों युवा कर्मियों के रोजगार और सैकड़ों छोटे उद्यमी संकट में आ जाएंगे। ओपन हाउस चर्चा में विचार-विमर्श का एक महत्वपूर्ण विषय उपभोक्ताओं का उनके अधिमान का प्रयोग करने के लिए विकल्प उपलब्ध कराने की आवश्यकता थी। तदनुसार, प्राधिकरण ने अधिमान के प्रयोग में उपभोक्ताओं के अधिकारों को पर्याप्त रूप से सम्मान देते हुए नए ढांचे के भीतर उपभोक्ताओं को कॉल-करें तथा कॉल-न-करें विकल्पों का मिश्रण प्रदान करने का निर्णय लिया है। विनियम 7 उपभोक्ताओं को विनिर्दिष्ट श्रेणी अथवा श्रेणियों से एसएमएस प्राप्त करने अथवा कोई व्यावसायिक संप्रेषण न प्राप्त करने का विकल्प उपलब्ध कराता है। उपभोक्ता सभी वाणिज्यिक संप्रेषणों को ब्लॉक करने का विकल्प ले सकता है अथवा निर्दिष्ट श्रेणियों से चयनात्मक रूप से एसएमएस ब्लॉक करने अथवा समस्त कॉलें/एसएमएस प्राप्त करना जारी रखने का विकल्प ले सकता है। विनियम टेलीमार्केटरों के लिए वॉयस कॉलों हेतु पृथक नम्बर श्रृंखला भी निर्धारित करते हैं; इससे ऐसी कॉलों को प्राप्त करने वाले उपभोक्ताओं द्वारा टेलीमार्केटिंग वॉयस कॉलों की आसानी से पहचान सुकर होगी।

9. परामर्श-पत्र में एनडीएनसी रजिस्ट्री पर उपभोक्ताओं के निम्न पंजीकरण के मुद्दे पर भी ध्यान केन्द्रित किया गया है। एक मुख्य कारण एनडीएनसी में पंजीकरण के लिए लिया जाने वाला लंबा समय (45 दिन) था। पणधारकों ने पंजीकरण तंत्र को और अधिक सरल बनाने का सुझाव भी दिया है। इन विनियमों में 1909 पर वॉयस कॉल अथवा एसएमएस का प्रयोग करते हुए उपभोक्ताओं के अधिमान के पंजीकरण का उपबंध किया गया है। यह अधिदेश दिया गया है कि सभी एक्सेस प्रदाता 24 घंटे के

भीतर एसएमएस द्वारा उपभोक्ताओं को पंजीकरण संख्या सूचित करेंगे। ये विनियम उपबंध करते हैं कि राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर पर दूरसंचार उपभोक्ताओं के प्रभावी पंजीकरण के लिए लिया गया समय वर्तमान में 45 दिन के स्थान पर कम होकर 7 दिन होगा। यह सुनिश्चित करने के लिए एक विस्तृत पद्धति निर्दिष्ट की गई है कि उपभोक्ता अधिमान 7 दिन के भीतर प्रभावी हो जाए। आने वाले समय में इस समयावधि को और भी कम करने के प्रयास किए जाएंगे।

10. अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण पंजीकृत और गैर-पंजीकृत, दोनों ही टेलीमार्केटरों से आरंभ होते हुए पाए गए हैं। प्रत्यक्ष विक्रय एजेंटों (डीएसए) सहित बड़ी संख्या में टेलीमार्केटर दूरसंचार विभाग के पास पंजीकृत नहीं हैं। पणधारकों ने यह उल्लेख किया कि टेलीमार्केटरों के लिए दूरसंचार विभाग के पास पंजीकरण के लिए काफी लंबी और जटिल पद्धति टेलीमार्केटरों के कम पंजीकरण का एक कारण है। पंजीकरण में टेलीमार्केटरों को पेश आ रही परेशानियों का वर्णन भी ओपन हाउस चर्चाओं के दौरान किया गया था। टेलीमार्केटरों के अनुसार, पंजीकरण आईडी प्रायः 90 दिन की निर्दिष्ट अवधि के भीतर सत्यापित नहीं होता है, जिसके परिणामस्वरूप उनका आईडी गैर-क्रियाशील हो जाता है, जिसके आधार पर वे एनडीएनसी पर टेलीफोन नम्बरों को स्क्रब करते हैं। ऐसे मामलों में, समस्त प्रक्रिया फिर से आरंभ करनी होती है। इससे टेलीमार्केटर की स्क्रबिंग के लिए एनडीएनसी की एक्सेस समाप्त हो जाती है, जिससे वे स्क्रबिंग के बिना यूसीसी भेजना जारी रखने के लिए विवश हो जाते हैं। विनियम ऑनलाइन पंजीकरण सहित टेलीमार्केटरों के लिए एक सरल पंजीकरण प्रक्रिया का उपबंध करते हैं, तदनुसार, विनियम 14 में उपबंध किए गए हैं कि सभी टेलीमार्केटर अब वेबसाइट [www.nccp.trai.gov.in](http://www.nccp.trai.gov.in) के माध्यम से भादूविप्रा के पास पंजीकृत होंगे। टेलीमार्केटर की पहचान के लिए पैन (पीएएन) और/अथवा टैन (टीएएन) जैसी विशेष पहचान सूचना भी ऑनलाइन आवेदन-प्रपत्र में जोड़ी गई है। आवेदन के सफलतापूर्वक ऑनलाइन प्रस्तुत किए जाने पर, एक विशेष आवेदन संख्या प्रदान की जाएगी। टेलीमार्केटरों को ऑनलाइन अथवा ऑफलाइन भुगतान करने का विकल्प होगा तथा उन्हें सफलतापूर्वक भुगतान कर देने के पश्चात एक विशेष पंजीकरण संख्या प्रदान की जाएगी।

12. पणधारकों ने टेलीमार्केटरों को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करने की आवश्यकता का भी उल्लेख किया। यह बात भी उभरकर सामने आई कि 2007 के विनियमों में टेलीमार्केटरों द्वारा दोष के लिए उच्चतर टैरिफ अधिरोपित करने के ढांचे ने प्रभावी ढंग से कार्य नहीं किया है। पणधारकों की राय थी कि टेलीमार्केटरों पर विद्यमान दाण्डिक उपबंध और अधिक वृहद किए जाने चाहिए। प्रभावी नियंत्रण सुनिश्चित करने के लिए इन विनियमों में सभी टेलीमार्केटरों को अधिदेश दिया गया है कि उन्हें दूरसंचार संसाधनों का आवंटन किए जाने से पूर्व एक्सेस प्रदाताओं के साथ एक करार करना होगा। एक्सेस प्रदाताओं द्वारा प्रत्येक टेलीमार्केटर से प्रतिभूति जमाराशि संग्रहित की जाएगी, जिसमें से दोष अथवा विनियमों के उल्लंघन के लिए राशि की कटौती की जाएगी। विनियम यह भी अधिदेश देते हैं कि छठे उल्लंघन पर समस्त दूरसंचार

संसाधन विच्छेदित कर दिए जाएंगे। टेलीमार्केटरों को दोषों अथवा उल्लंघनों की संख्या के आधार पर विनियमों के उपबंधों के अनुसार अतिरिक्त प्रतिभूति राशि भी जमा करनी होगी। आशा की जाती है कि ये उपाय टेलीमार्केटरों में अधिक उत्तरदायित्व की भावना उत्पन्न करेंगे।

12. पणधारकों की राय थी कि टेलीमार्केटरों के दूरसंचार संसाधनों का वर्तमान विच्छेदन यूसीसी के नियंत्रण के लिए प्रभावी नहीं है, क्योंकि दोषी टेलीमार्केटर किसी अन्य एक्सेस प्रदाता से पुनः दूरसंचार संसाधन प्राप्त कर सकते हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि टेलीमार्केटर यूसीसी को नियंत्रित करने के लिए विनियामक ढांचे का अनुपालन करें, विनियमों में ऐसे टेलीमार्केटरों की एक काली सूची सृजित करने के लिए उपबंध किए गए हैं, जिनके टेलीफोन कनेक्शन अथवा सेवाएं विनियमों का उल्लंघन करने के लिए विच्छेदित की गई हैं ताकि कोई भी विच्छेदित टेलीमार्केटर किसी अन्य एक्सेस प्रदाता से कनेक्शन अथवा सेवाएं अथवा दूरसंचार संसाधन लेने में समर्थ न हो सके। इस प्रयोजन के लिए, टेलीमार्केटर के पंजीकरण के दौरान पैन और/अथवा टैन नम्बर ले लिए जाएंगे। काली सूची में रखे गए टेलीमार्केटरों को उनके पैन और/अथवा टैन नम्बर से पहचाना जाएगा। इसके अलावा, एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसी काली सूची में डाले गए टेलीमार्केटर को कोई दूरसंचार संसाधन आवंटित न किए जाएं। काली सूची में नाम दो वर्ष की अवधि के लिए वैध होगा जिसकी गणना दूरसंचार संसाधन के विच्छेदन की तारीख से की जाएगी तथा काली सूची में रखी गई कंपनियों, व्यक्ति-विशेष और सत्ताओं को इस अवधि के दौरान पूरे देश में कोई दूरसंचार संसाधन आवंटित नहीं किया जाएगा।

13. विद्यमान ढांचे में एनडीएनसी द्वारा उपलब्ध कराई गई सीमित स्क्रबिंग सुविधा से संबंधित मुद्दे पर भी ओपन हाउस चर्चाओं तथा पणधारकों के साथ हुई बैठकों के दौरान विचार-विमर्श किया गया था। अनेक पणधारकों ने यह राय व्यक्त की कि एनडीएनसी पर पंजीकृत उपभोक्ताओं की सूची उनके बीच बांटी जानी चाहिए ताकि वे अपनी स्वयं की स्क्रबिंग सुविधा का उपयोग कर सकें। उनकी राय थी कि ढांचे की प्रभाविता में उस समय वृद्धि की जा सकती है, यदि स्क्रबिंग प्रक्रिया का केन्द्रीयकरण कर दिया जाता है तथा टेलीमार्केटरों को स्क्रब करने के लिए उनकी स्वयं की व्यवस्थाएं करने की अनुमति प्रदान की जाती है। तदनुसार, स्क्रबिंग प्रक्रिया को सरल बनाने के लिए विनियमों में उपबंध किए गए हैं। सभी टेलीमार्केटरों और एक्सेस प्रदाताओं को एनसीपीआर वेबसाइट से पूर्ण राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान (एनसीपी) डाटा डाउनलोड करने की अनुमति प्रदान की जाएगी, जिसे लिए उन्हें एक विशेष उपभोक्ता नाम और पासवर्ड प्रदान किया जाएगा।

14. पणधारकों ने एसएमएस के माध्यम से अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषणों में अत्यधिक वृद्धि तथा अवांछनीय एसएमएस के नियंत्रण के लिए अपेक्षित प्रभावी उपायों का भी उल्लेख किया। इस संबंध में, यह देखा गया है कि टेलीमार्केटर नाममात्र की कीमत पर एक्सेस प्रदाताओं से थोक एसएमएस खरीद लेते हैं तथा इन एसएमएस को

उपभोक्ताओं को भेज दिया जाता है। अनेक मामलों में, उपभोक्ताओं को एसएमएस भेजने के लिए टेलीमार्केटर किराए पर लाइनें ले लेते हैं। जो उपभोक्ता एनडीएनसी रजिस्ट्री में पंजीकृत हैं, वे भी ऐसे एसएमएस प्राप्त करते हैं। अतः अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषणों को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करने के लिए विद्यमान विनियामक ढांचे में आशोधन करने अथवा एक नया विनियामक ढांचा तैयार करने की संभावनाएं तलाशने की आवश्यकता महसूस की गई।

18. परामर्श प्रक्रिया के दौरान एक्सेस प्रदाता द्वारा एनसीपीआर पर पंजीकृत उपभोक्ताओं को टेलीमार्केटर द्वारा भेजे गए अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषणों को रोकने के प्रश्न पर भी चर्चा की गई। इस पर मिश्रित राय अभिव्यक्त की गई। जबकि एक्सेस प्रदाताओं के एक समूह ने राय दी कि कॉलों तथा एसएमएस को फिल्टर करना प्रणाली पर बोझ में वृद्धि कर देगा तथा इसे क्रियान्वित किया जाना कठिन होगा, अन्य ने महसूस किया कि अवांछनीय वाणिज्यिक एसएमएस को प्रभावी रूप से ब्लॉक करने के लिए तकनीकी समाधानों को निकाला जा सकता है। उन्होंने महसूस किया कि अवांछनीय वाणिज्यिक कॉलों को स्वतः ही ब्लॉक किया जा सकता है, यदि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को एक चिह्नित नम्बर श्रृंखला प्रदान कर दी जाए। परामर्श के दौरान कुछ पणधारकों ने सुझाव दिया कि टेलीमार्केटरों के लिए नम्बरों की पृथक श्रृंखलाएं आवंटित की जा सकती हैं ताकि उपभोक्ता किसी टेलीमार्केटर से आने वाली कॉल को पहचान सके। इस मामले को दूरसंचार विभाग के साथ उठाया गया था तथा मोबाइल नम्बर श्रृंखलाओं से टेलीमार्केटिंग के प्रयोजनों के लिए एक पृथक नम्बर श्रृंखला प्राप्त कर ली गई है, जिसमें से एक्सेस प्रदाता वॉयस कॉल करने के लिए अपने टेलीमार्केटरों को नम्बर आवंटित कर सकते हैं। आगे किया गया विश्लेषण यह दर्शाता है कि अवांछनीय वाणिज्यिक एसएमएस को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करने के लिए तकनीकी समाधान उपलब्ध है। तदनुसार, ऐसे उपबंध किए गए हैं ताकि सभी टेलीमार्केटर उनकी अपनी व्यवस्था का प्रयोग करते हुए नम्बरों की स्क्रबिंग सुनिश्चित कर सकें तथा सभी एक्सेस प्रदाता अवांछनीय वाणिज्यिक कॉलों और एसएमएस की फिल्टरिंग को सुनिश्चित कर सकें ताकि कोई कॉल अथवा एसएमएस एनसीपीआर में पंजीकृत किसी भी उपभोक्ता को न भेजा जाए, जब तक कि वह इसके लिए विकल्प नहीं दिया है।

16. पणधारकों ने यूसीसी को परिभाषित करने की आवश्यकता का भी उल्लेख किया ताकि यह स्पष्ट हो सके कि कौन सा संदेश अवांछनीय माना जाएगा। उन्होंने कतिपय उदाहरण दिए जिनमें उपभोक्ता की अप्रत्यक्ष सहमति अस्पष्ट है, जिन्हें अन्यथा यूसीसी के रूप में वर्णित किया जा सकता है तथा इस मामले में स्पष्टता की मांग की। प्राधिकरण ने उठाए गए इस मुद्दे की जांच की है तथा संव्यवहारिक संदेशों के लिए ढांचे को अलग से परिभाषित किया है ताकि इसमें कोई अस्पष्टता न रहे। विनियमों में एक्सेस प्रदाताओं द्वारा इसी प्रयोजन के लिए पृथक दूरसंचार संसाधनों के माध्यम से संव्यवहारिक संदेश भेजने के लिए एक सुपरिभाषित प्रक्रिया का उपबंध किया गया है।

संदेश की प्रकृति को स्पष्ट रूप से दर्शाने के लिए एसएमएस हैडर का मानकीकरण भी किया गया है।

17. उपभोक्ताओं द्वारा पूर्व-परिभाषित श्रेणी अथवा श्रेणियों के संदेशों को प्राप्त करने के लिए विकल्पों को सुकर बनाने के उद्देश्य से विनियम हैडर की संरचना को भी परिभाषित करते हैं। उपभोक्ता केवल एसएमएस हैडर पर देखकर ही संवर्धनात्मक एसएमएस को पहचान सकते हैं। यह उन उपभोक्ताओं की असुविधा को भी कम करेगा, जो एनसीपीआर पर पंजीकृत नहीं हैं।

18. प्राधिकरण इस बारे में भी अवगत है कि गैर-पंजीकृत टेलीमार्केटरों द्वारा भी अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण भेजे जा सकते हैं/भेजे जा रहे हैं। ऐसे संदेश किसी भी व्यक्ति द्वारा भेजे जा सकते हैं तथा वे अनिवार्य रूप से पी2पी संप्रेषणों की श्रेणी में हैं। तथापि, ऐसे संदेशों को नियंत्रित करने के लिए प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि कोई भी एक्सेस प्रदाता किसी भी रूप में (वाउचार, विद्यार्थी पैक, मासिक पैक आदि के माध्यम से) कोई ऐसा एसएमएस पैकेज प्रदान नहीं करेगा, जो ब्लैक आउट दिनों अथवा भादूविप्रा द्वारा विशेष रूप से निर्दिष्ट दिनों को छोड़कर, प्रतिसिम प्रतिदिन 100 एसएमएस से अधिक भेजने की अनुमति प्रदान करता हो। पहले से ही प्रयोग में लाए जा रहे ऐसे किसी पैकेज को 31.12.2010 से वापस ले लिया जाएगा। यदि यह पाया जाता है कि गैर-पंजीकृत टेलीमार्केटर की ओर से टेलीमार्केटिंग कार्यकलाप किए जा रहे हैं, तो एक नोटिस दिए जाने के पश्चात दूरसंचार संसाधनों को विच्छेदित करने के लिए उपबंध भी किए गए हैं।

19. परामर्श प्रक्रिया के दौरान, कुछ पणधारकों ने यह मत व्यक्त किया कि वाणिज्यिक एसएमएस पर समापन प्रभार का अधिरोपण एसएमएस का वाणिज्यिक संप्रेषणों के रूप में किए जाने वाले अंधाधुंध प्रयोग के लिए एक प्रभावी भय साबित हो सकता है। प्राधिकरण ने इस मुद्दे पर विचार-विमर्श किया है, परंतु यह महसूस किया गया है कि समापन प्रभारों का निर्दिष्टीकरण मुख्य रूप से अंतरसंयोजन प्रणाली के अधिकारक्षेत्र के अंतर्गत आता है तथा इसे एक अलग कवायद के रूप में उस समय आरंभ किया जाना चाहिए, जब कभी अंतरसंयोजन उपयोग प्रभारों की समीक्षा की जाती है।

20. पणधारकों ने यह भी उल्लेख किया कि शिकायत निवारण तंत्र प्रभावी नहीं है तथा उपभोक्ता उनके द्वारा दर्ज की गई शिकायतों के विषय में कोई फीडबैक प्राप्त नहीं करते हैं। उनकी राय यह है कि उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों पर की गई कार्रवाई के विषय में सूचित किया जाना चाहिए। इससे उपभोक्ता विनियामक उपबंधों के उल्लंघन के मामले में शिकायतों को दर्ज करने के लिए प्रोत्साहित होंगे। प्राधिकरण यूसीसी से संबंधित उपभोक्ता शिकायतों के प्रभावी निवारण के बारे में चिंतित है तथा उसने ऐसा ढांचा निर्दिष्ट किया है जिसमें शिकायत के दर्ज होने के सात दिन के भीतर कार्रवाई की जाएगी तथा उपभोक्ता को उसकी शिकायत पर की गई कार्रवाई के बारे में सूचित किया जाएगा।

आर. के. आर्नल्ड, सचिव

[ सं. विज्ञापन III/4/142/10-असा. ]

## TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

## NOTIFICATION

New Delhi, the 1st December, 2010

**No. 305-17/2010-QoS.**—In exercise of powers conferred by section 36 read with sub-clause (v) of clause (b) of sub-section (1) and clause (c) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely:—

**THE TELECOM COMMERCIAL COMMUNICATIONS CUSTOMER  
PREFERENCE REGULATIONS, 2010  
(6 OF 2010)**

**CHAPTER I**

**Preliminary**

**1. Short title and commencement.** — (1) These regulations may be called the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010.

(2) (a) Except as otherwise provided in clause (b) and clause (c), these regulations shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

(b) Regulations 13, 14, 15, 16 and 17 of these regulations shall come into force on the 15<sup>th</sup> day of December, 2010.

(c) Regulations 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 18, 19, 20, 21 and 22 of these regulations shall come into force on the 1<sup>st</sup> day of January, 2011.

**2. Definitions.**— In these regulations, unless the context otherwise requires—

(a) "Access Providers" includes the Basic Telephone Service Provider, Cellular Mobile Telephone Service Provider and Unified Access Service Provider;

(b) "Act" means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);

(c) "Area code" means any number earmarked or allotted to a specific short distance charging area in the National Numbering Plan for accessing the telephone in such area;
(d) "Authority" means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub section (1) of section 3 of the Act;
(e) "Basic Telephone Service" covers collection, carriage, transmission and delivery of voice or non-voice messages over licensee's Public Switched Telephone Network in the licensed service area and includes provision of all types of services except for those requiring a separate licence;
(f) "Basic Telephone Service Provider" means a service provider who has been granted licence under section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885) to establish, install, operate and maintain Basic Telephone Service in the specified service area;
(g) "Cellular Mobile Telephone Service",-- <div style="margin-left: 40px;"> <p>(i) means telecommunication service provided by means of a telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wireless telegraphy where every message that is conveyed thereby has been, or is to be, conveyed by means of a telecommunication system which is designed or adapted to be capable of being used while in motion;</p> <p>(ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over Licensee's Network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice; however, Cell Broadcast is permitted only to the subscribers of the service;</p> <p>(iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable;</p> </div>
(h) "Cellular Mobile Telephone Service Provider" means a licensee authorized to provide Cellular Mobile Telephone Service under a licence granted under section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885), in a specified service area;
(i) "commercial communication" means any message, voice or SMS, made through telecommunications service, which is transmitted for the purpose of informing about, or soliciting or promoting any commercial transaction in relation to goods, investment or services;
(j) "customer" means subscriber;
(k) "Customer Preference Registration Facility" means the facility established by an Access Provider, under regulation 3 of these regulations, for the purpose of registration or de-registration of the preference of its subscribers in respect of receipt of commercial communications;

(l) “fully blocked” means stoppage of all types of commercial communication;
(m) “Header” means alpha numeric identifier of commercial and transactional SMS;
(n) “message” shall have the meaning assigned to it in clause (3) of section 3 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885);
(o) “National Customer Preference Register” means a national data base containing a list of the telephone numbers of all subscribers who have registered their preferences regarding receipt of commercial communications;
(p) “National Numbering Plan” means the National Numbering Plan 2003 made by the Central Government or any such plan, as may be made by the Central Government from time to time;
(q) “National Telemarketers Register” means a national data base containing details of telemarketers registered with the Authority;
(r) “Originating Access Provider” means the Access Provider who has provided the telecom resources to a telemarketer;
(s) “partially blocked” means stoppage of all commercial communications, except SMS in respect of category or categories of preference indicated by the subscriber;
(t) “promotional message” means message containing promotional material or advertisement of a product or service;
(u) “Provider Customer Preference Register” means a data base maintained by an Access Provider containing telephone numbers and other details of its subscribers who have registered their preference regarding commercial communications;
(v) “regulations” means the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010;
(w) “SMS” means a message which is sent through short message service and includes a Multi Media message which is sent through Multi Media message service (MMS);
(x) “Subscriber” means a person or legal entity who subscribes to a telecom service provided by an Access Provider;
(y) “telecom resources” means any telegraph used to send voice call or messages;
(z) “telemarketer” means a person or legal entity engaged in the activity of transmission of commercial communications;
(aa) “Terminating Access Provider” means the Access Provider on whose network the subscriber receiving the commercial communication is registered;

<p>(ab) “Transactional message” means an SMS containing only—</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) information sent to its customer(s) by the Bank or financial institution or insurance company or credit card company or Access Provider pertaining to the account of that customer(s);</li> <li>(ii) information given by Airlines or Indian Railways or its authorised agencies to its passengers regarding travel schedules, ticket booking and reservation;</li> <li>(iii) information from a registered educational institution to parents or guardians of its students;</li> <li>(iv) any other message as may be specified by the Authority, from time to time as “Transactional message”;</li> </ul>
<p>(ac) “unsolicited commercial communication” means any commercial communication which a subscriber opts not to receive but does not include , ----</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) any transactional message; or</li> <li>(ii) any message transmitted on the directions of central Government or State Government or agencies authorized by it;</li> </ul>
<p>(ad) “Unified Access Services”, --</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) means telecommunication service provided by means of a telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wired or wireless telegraphy;</li> <li>(ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over licensee’s network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice, however, Cell Broadcast is permitted only to the subscribers of the service;</li> <li>(iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable;</li> </ul>
<p>(ae) “Unified Access Service Provider” means a licensee authorised to provide Unified Access Services under a licence granted under section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885), in a specified service area;</p>
<p>(af) All other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885) and the Telecom Regulatory Authority of India Act 1997 (24 of 1997) and the rules and other regulations made thereunder, shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts or the rules or such other regulations, as the case may be.</p>
<p><b>CHAPTER II</b></p>
<p><b>CUSTOMER PREFERENCE REGISTRATION</b></p>
<p><b>3. Setting up of Customer Preference Registration Facility.</b> — (1) Every Access Provider shall set up a Customer Preference Registration Facility, both for wireless and wireline, for registration or deregistration of their preference</p>

regarding receipt of commercial communication, in the Provider Customer Preference Register.

*Provided that* any facility set up under sub regulation (1) of regulation 3 of Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) shall continue for the purpose of this sub-regulation and deemed to have been set up under these regulations.

(2) The facility set up under sub-regulation(1) shall have short code 1909;

*Provided that* the Authority may specify any other short code, which is duly assigned, from time to time;

(3) The Customer Preference Registration Facility shall be toll free and shall have adequate telecom resources for receipt of customer preferences by way of a voice communication or SMS;

(4) The Access Provider shall, by appropriate means, give due publicity to this facility;

*Provided that* the Authority may, from time to time, issue such directions, as it may consider necessary, specifying the content, medium, frequency and the manner of such publicity.

*Provided further that* every Access Provider shall, at the time of providing a telephone connection, whether Basic or Cellular Mobile Telephone, to a new subscriber, provide in the Customer Acquisition Form the information regarding these regulations and Customer Preference Registration facility.

**4. Provider Customer Preference Register.**—(1) Every Access Provider shall maintain and operate a register to be called the Provider Customer Preference Register for registering the preference of the subscriber under -

- (a) fully blocked category; or
- (b) partially blocked category,-  
in accordance with the procedure specified in Schedule-I to these regulations;

*Provided that* the request of the subscriber for not receiving unsolicited commercial communications registered in the Private Do Not Call List set up under regulation 4 of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) shall continue to be valid, for the purpose of these regulations, under the 'fully blocked' category.

(2) Every Access Provider shall maintain in duplicate the Provider Customer Preference Register in at least two places having regard to the security of the database.

**5. Contents of the Provider Customer Preference Register.**— Every Provider Customer Preference Register shall, *inter alia*, include,----

- (a) the name of each subscriber who makes a request to the Access Provider indicating his preference;
- (b) telephone number of the subscriber including in case of wireline area code;
- (c) the date and time of the request by the subscriber;
- (d) the details of the preference made by the subscriber;
- (e) the unique registration number as referred to in sub-regulation (2) of regulation 7.

**6. National Customer Preference Register.**-(1) The National Customer Preference Register shall be established and maintained by an agency authorised in this behalf by the Authority:

*Provided* that the request of the subscribers for not receiving unsolicited commercial communications registered in National Do Not Call Register established under sub-regulation (1) of regulation 6 of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) shall continue to be valid, for the purposes of these regulations, under 'fully blocked' category in the National Customer Preference Register.

(2) The National Customer Preference Register shall contain the following details of those subscribers who have indicated their preference to their respective Access providers regarding receipt of commercial communications,-

- (a) the telephone number including in respect of wireline telephones area code;
- (b) the details of preference; and
- (c) such other details as may be specified by the Authority from time to time.

**7. Registration of preference.** - (1) A subscriber may make a request to his Access Provider, through the Customer Preference Registration Facility, for registration of his telephone number in the Provider Customer Preference Register, in accordance with the procedure specified under Schedule-I to these regulations:

*Provided* that a subscriber who is already registered in the National Do Not Call Register established under sub-regulation (1) of regulation 6 of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) is not required to re-register and his said registration shall be valid, for the purpose of these regulations, under the 'fully blocked' category:

*Provided* further a subscriber who is already registered in the National Do Not Call Register established under sub-regulation (1) of regulation 6 of the

Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) may change his preference in accordance with the procedure specified under Schedule-I to these regulations.

(2) Every Access Provider shall, immediately on receipt of a request under sub-regulation (1), verify the correctness of the request so received and if the request is found to be correct, communicate, through SMS, within twenty four hours of the request, a unique registration number to the subscriber:

*Provided* that in case the subscriber particulars are not found to be correct, the details thereof shall be intimated to the subscriber within twenty four hours.

(3) Every Access Provider shall, in respect of request that have been found to be admissible after verification as per sub regulation (2), record details of such request in the Provider Customer Preference Register.

**8. Change of Preference of Subscribers.**-(1) Any subscriber may, at any time after expiry of three months from the date of registration or three months from the date of last change of his request, made under regulation 7, change his preference in accordance with the procedure specified under Schedule-I to these regulations.

(2) Every Access Provider shall, on receipt of a request under sub-regulation (1), verify the correctness of the request so received and if the request is found to be correct record details of such request in the Provider Customer Preference Register and confirm the same, within twenty four hours, to the subscriber through SMS:

*Provided* that if the request is not found to be correct, the Access Provider shall inform the subscriber, through SMS, within twenty four hours, the details of errors noted by the Access Provider and advise the subscriber to make a fresh request.

**9. De-Registration.**-(1) Any subscriber may, at any time, after expiry of three months from the date of registration request the Access Provider, through the Customer Preference Registration Facility, for withdrawal of his registration as specified in Schedule-I to these regulations.

(2) The Access Provider shall, within twenty four hours of the receipt of request, verify the correctness of the request so received and if the request is found to be correct, the Access Provider shall delete the telephone number of the subscriber from the Provider Customer Preference Register and confirm the same, within twenty four hours, to the subscriber through SMS:

*Provided* that if the request is not found to be correct, the Access Provider shall inform the subscriber, through SMS, within twenty four hours, the details of errors noted by the Access Provider and advise the subscriber to make a fresh request

**10. Updation of content in National Customer Preference Register by Access Providers,-** Every Access Provider shall, within twenty four hours of registration under regulation 7, or a change under regulation 8 or de-registration under regulation 9, update the contents in the National Customer Preference Register, in accordance with the procedure specified in Schedule-II to these regulations.

**11. Charge.-** No amount shall be charged from the subscriber for registration or change or de-registration of preference in the Provider Customer Preference Register.

### CHAPTER III

#### REGISTRATION OF TELEMARKETERS

**12. Commercial communications by subscribers.-** No subscriber, who is not registered with the Authority as a telemarketer under these regulations, shall make any commercial communication.

**13. National Telemarketer Register.-**(1) There shall be a National Telemarketer Register established and maintained by an agency authorised in this behalf by the Authority.

(2) The National Telemarketer Register shall contain,-

- (a) the details of the telemarketer such as registration date, application number and registration number;
- (b) the details of the fees deposited by the telemarketer;
- (c) the details of the telecom resources allotted to a telemarketer;
- (d) the number of notices, along with the date of such notices, served upon the telemarketer by the Access Providers for sending unsolicited commercial communication;
- (e) the date of blacklisting of telemarketer as specified in regulation 18, if applicable;
- (f) such other details as may be specified by the Authority, from time to time.

**14. Registration of Telemarketer.-**(1) Every telemarketer shall register itself with the Authority in accordance with the procedure and conditions specified in Schedule -III to these regulations and obtain a registration number.

(2) A telemarketer who is already registered with the Department of Telecommunications shall also register with the Authority as a telemarketer under these regulations.

(3) The registration of telemarketer shall be valid for a period of three years unless revoked earlier.

**15. Fee.-** Every telemarketer shall, for registration with the Authority, pay fees as specified in Schedule III to these regulations.

**16. Deregistration of the Telemarketers.-** A telemarketer, registered under regulation 14, may deregister itself in accordance with the procedure

specified in the Schedule-III to these regulations.

**17. Provision of telecom resources to the telemarketers.-** (1) A telemarketer may, after registration with the Authority under regulation 14, apply for telecom resources from one or more Access Providers;

*Provided* that the application form shall contain all necessary details and shall be accompanied by Customer Acquisition Form.

(2) Every Access Provider shall, before providing any telecom resource to a telemarketer, verify the details furnished by the telemarketer in its application form, the registration number issued by the Authority and comply with the subscriber verification guidelines issued by the Department of Telecommunications, from time to time.

(3) Every Access Provider shall, before providing any telecom resource to a telemarketer, in addition to any other arrangements as may be required under any other law for the time being in force, enter into a standard agreement with the telemarketer, as specified in Schedule-IV to these regulations, for the purpose of promotional message.

(4) Every Access Provider shall, before providing any telecom resource to a telemarketer, in addition to any other arrangements, as may be required under any other law for the time being in force, enter into a standard agreement with the telemarketer as specified in Schedule-V to these regulations for the purpose of transactional message.

(5) Every Access Provider shall, within one month of entering into an agreement with the telemarketer under sub-regulation (3) or sub-regulation (4), as the case may be, submit to the Authority an authenticated copy of the agreement along with a softcopy of such agreement.

(6) Every Access Provider shall ensure that no telecom resource is provided to a telemarketer whose telecom resource has been disconnected under sub-regulation (5) of regulation 18.

(7) Every Access Provider shall, before activating any telecom resource provided to a telemarketer, ensure that details of all telecom resources provided to a telemarketer are entered into the National Telemarketer Register.

(8) No telecom resource shall be provided to a telemarketer whose name is entered into black list of telemarketers maintained under regulation 18.

(9) Every Access Provider shall ensure that telecom resources provided to a telemarketer for making voice calls do not have facility for receiving incoming call and sending of SMS.

(10) Every Access Provider shall ensure that telecom resources provided to a telemarketer for sending transactional message do not have facility for receiving incoming call or SMS.

(11) Every Access provider shall, within thirty days of coming into force of these regulations, withdraw the telecom resources already allotted to a telemarketer.

**18. Blacklisting of telemarketer.**-(1) The National Telemarketer Register shall, *inter alia*, include a black list of telemarketers.

(2) The name of a telemarketer shall be entered into the black list upon,-

- (a) failure to furnish the additional security amount as agreed to by it in the agreement entered into with the Originating Access Provider; or
- (b) upon service of the sixth notice in a calendar year by any Access Provider on such telemarketer for sending unsolicited commercial communication.

*Explanation:* It is clarified that for the purpose of determining the sixth notice, notices served by any Access Provider on such telemarketer will be cumulatively reckoned.

(3) The name and other details of telemarketer entered into the black list under sub-regulation (2) shall not be deleted before completion of two years from the date of blacklisting of the telemarketer.

(4) The agency maintaining the National Telemarketer Register shall communicate the names of the blacklisted telemarketers to all the Access Providers.

(5) Every Access Provider shall on receipt of intimation under sub-regulation (4) shall, within twenty four hours, disconnect the telecom resources provided by it under these regulations to such telemarketer.

(6) No Access Provider shall provide any telecom resource to a telemarketer whose name appears in the black list.

#### CHAPTER IV

#### CUSTOMER COMPLAINTS

**19. Setting up of customer complaint registration facility.**-(1) Every Access Provider shall set up a facility for registration of the complaint of the customer regarding receipt of unsolicited commercial communications.

(2) The facility set up under sub-regulation (1) shall have short code 1909;

*Provided that* the Authority may specify any other short code, which is assigned by the licensor, from time to time;

(3) The customer complaint registration facility shall be toll free and shall have adequate telecom resources for receipt of customer complaints by way of a voice call or SMS.

(4) In case any subscriber receives unsolicited commercial communication after expiry of seven days from the date of his registration in the Provider Customer Preference Register under sub-regulation (1) of regulation 7, he may make a complaint to his Access Provider, through voice call or SMS,

mentioning therein the particulars of telemarketer, the telephone number from which the unsolicited commercial communication originated, the date, time and brief description of such unsolicited commercial communication as specified in Schedule VI to these regulations:

*Provided that* every such complaint shall be made by a subscriber within three days of receipt of the unsolicited commercial communication.

(5) On receipt of a complaint under sub-regulation (4), the Terminating Access Provider shall,-

(a) immediately acknowledge the complaint by providing a unique complaint number;

(b) verify whether, at the time of complaint, a period of seven days has expired from the date of registration of the subscriber in the Provider Customer Preference Register;

(c) verify the correctness of the complaint as per the available Call Detail Record (CDR); and

(d) complete the steps at (b) and (c) within seventy two hours from receipt of the complaint.

(6) If, on verification, the complaint is found to be correct, the Terminating Access Provider shall, within seventy two hours of the receipt of the complaint, forward the complaint, under simultaneous transmission to the National Telemarketer Register, to the Originating Access Provider from whose network such unsolicited commercial communication has originated.

(7) In case, on verification, the Terminating Access Provider finds that no such unsolicited commercial communication has been made to the complainant, he shall inform the complainant accordingly.

(8) The Originating Access Provider, to whom the complaint has been forwarded, shall within seventy two hours of the receipt of the complaint by it, investigate the nature of call or SMS and if after such investigation, it finds that such call or SMS is an unsolicited commercial communication-

(a) issue a notice to the telemarketer, forwarding the detail of the unsolicited commercial communication made by him and informing him of the deduction from the security deposit of an amount as agreed upon in terms of Schedule IV or Schedule V to these regulations;

(b) intimate, the result of the investigation and the action taken by it on the basis of the complaint, to the Terminating Access Provider which forwarded the complaint;

(c) deposit the amount so deducted in an account specified by the Authority; and

(d) update the action taken by it in the National Telemarketer register.

(9) The Terminating Access Provider shall, upon receipt of the intimation from

the Originating Access Provider under sub-regulation (8), intimate to the complainant, within twenty four hours, the result of the investigation and the action taken by the Originating Access Provider on his complaint.

(10) Notwithstanding any delay on the part of the Terminating Access Provider to forward the complaint, as stipulated in the sub regulation (6), to the Originating Access Provider, it shall be incumbent upon the Originating Access Provider to take action on such complaint in accordance with the provisions of sub-regulation (8).

(11) In case the Originating Access Provider to whom a complaint has been forwarded under sub-regulation (6) finds that the unsolicited commercial communication originated from a subscriber who is not registered with the Authority as a telemarketer, it shall issue a notice to such subscriber to forthwith discontinue the sending of such unsolicited commercial communications and if such subscriber sends a commercial communication to any subscriber on a second occasion, disconnect the telecom resources of such subscriber.

#### **CHAPTER V**

#### **OBLIGATIONS OF THE ACCESS PROVIDERS**

**20. OBLIGATIONS OF THE ACCESS PROVIDERS:-** (1) Every Access Provider shall ensure that all commercial communications originating from its network are managed in accordance with these regulations.

(2) Without prejudice to the generality of the provisions of sub-regulation (1),-

(a) every Originating Access Provider shall ensure that no telecom resource is provided to a telemarketer unless has registered itself with the Authority and has entered into an agreement with Originating Access Provider, in accordance with the provisions in Schedule IV to these regulations;

(b) every Originating Access Provider shall, before allotting telecom resources to a telemarketer for sending Transactional Message, enter into agreement with such person in accordance with the procedure specified in Schedule V to these regulations and ensure that no telemarketing SMS is sent through the telecom resources allotted for sending Transactional Message;

(c) every Originating Access Provider shall provide separate telecom resources to telemarketers, for sending transactional message and promotional messages;

(d) every Originating Access Provider shall ensure that the telecom resources provided for sending transactional message are not used for sending promotional message;

(e) every Originating Access Provider shall ensure use of correct header for sending commercial or transactional message, as the case may be, in accordance with the agreement entered into by the Originating Access

Provider with the sender of commercial or transactional message, as referred to in clause (a);

(f) Every Access Provider shall ensure that a telemarketer shall, before sending any SMS to a telecom subscriber, scrub the telephone number of the subscriber with the database received from National Customer preference register;

(g) every Originating Access Provider shall ensure that no telemarketing SMS, other than SMS opted by the subscriber is sent to him;

(h) every Originating Access Provider shall filter all voice calls received through the telecom resources allocated to the telemarketers to ensure that no commercial voice call is made to any subscriber, registered with the National Customer Preference Register.

(i) every Originating Access Provider shall filter all promotional SMS received through the telecom resources allocated to the telemarketers to ensure that only promotional SMSs, preferred by a customer in his preference registered with the National Customer Preference Register, are sent to him;

(j) every Access Provider shall ensure that commercial communication including SMS is sent to a customer, in accordance with the provisions of these regulations, only between 0900 Hrs to 2100 Hrs;

(k) no Access Provider shall provide to any person, other than a telemarketer registered as per regulation 14, any tariff plan or SMS package in any form such as special recharge voucher, student pack, seasonal pack etc. permitting sending of more than one hundred SMS per day per SIM except on 'blackout days' and additional days as may be specified by the Authority by direction issued from time to time and all such SMS packages already provided to any such person shall not be renewed after their expiry:

*Provided that* all SMS packages already provided to a customer other than to a telemarketer shall be discontinued on coming into force of these regulations;

Explanation: For the purpose of this sub-clause, blackout days mean the days on which free or concessional calls or SMS are not applicable.

(l) no Access Provider shall send any commercial communication, either directly or by mixing such communication with service communication, through voice call or SMS or Unstructured Supplementary Service Device (USSD) unless specifically opted, to a subscriber whose name is registered in the National Customer Preference Register.

**21. Power of Authority to order inquiry.**—(1) Where the Authority has reason to believe that any Access Provider has contravened the provisions of these regulations, it may constitute an inquiry committee, consisting of three officers not below the rank of Advisor in the Authority, to inquire into the contravention of the regulations and to report thereon to the Authority.

*Provided that* if, for reasons other than temporary absence, any vacancy occurs in the office of any member of the inquiry committee, the Authority shall nominate another officer not below the rank of Advisor in the Authority to fill the vacancy and the proceedings may be continued before the inquiry committee from the stage at which the vacancy is filled by such nomination.

(2) The enquiry committee shall give an opportunity to the concerned Access Provider to explain its position, before submitting its findings to the Authority.

**22. Consequences for failure of Access Providers to stop unsolicited commercial communications.-** (1) If, on enquiry under regulation 21, an Access Provider is found to have contravened of the provisions of these regulations, it shall, without prejudice to any penalty which may be imposed under its licence, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, an amount of Rupees one lakh and in case of second such contravention, to pay an amount of rupees five lakh and rupees ten lakh in case of third or each subsequent such contravention.

*Provided that* no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the concerned Access Provider had been given a reasonable opportunity of representing against the findings of the enquiry committee.

(2) The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority.

## CHAPTER VI

### MISCELLANEOUS

**23. Interpretation.-** In case of any doubt regarding interpretation of any of the provisions of these regulations, the clarification issued by the Authority shall be final and binding.

**24. Repeal.-** Save as provided in regulation 25 of these regulations, the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) are hereby repealed.

**25. Saving.-** Notwithstanding the repeal of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007),-

(a) anything done or any action taken or purported to have been done under the said regulations shall be deemed to have been done or taken under the corresponding provisions of these regulations;

(b) the provisions contained in regulations 13 to 15 of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007(4 of 2007) shall remain in effect till the 14<sup>th</sup> day of December, 2010;

(c) the provisions contained in regulations 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 17 and 18 of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007(4 of 2007) shall remain in effect till the 31<sup>st</sup> day of December, 2010;

**SCHEDULE -I****Procedure for registration of preference under regulation 7, or change of preference under regulation 8 or deregistration under regulation 9 from Provider Customer Preference Register****A. PROCEDURE FOR REGISTRATION OF PREFERENCE OR CHANGE OF PREFERENCE****a. Registration of preference or change of preference through voice call**

1. A customer may make a call on toll free short code 1909 and talk to the customer care executive.
2. The customer care executive shall ask the customer whether he wants to register or deregister or change his preference.
3. If the customer wants to register or change his already registered preference, the executive shall inform the customer about the categories available for registration of his preference like fully blocked or partially blocked.
4. If the customer opts for fully blocked category, customer care executive shall confirm and register the customer request in Provider Customer Preference Register.
5. If the customer opts for partially blocked category like Banking/Insurance/Financial products/credit cards, Real Estate, Education, Health, Consumer goods and automobiles, Communication/Broadcasting/Entertainment/IT, Tourism and Leisure, the executive shall ask the customer to exercise his preference(s).
6. The customer care executive shall confirm and register the preference of customer in Provider Customer Preference Register.
7. The customer care executive shall inform the customer through SMS the preferences exercised by the customer and his unique registration number.

**b. Registration or change of preference through Interactive Voice Response System (IVRS)**

8. The customer may make a call on toll free short code 1909 and select his

preference to register, de-register or change his preference through the IVRS.

9. If the customer chooses to register or change his preference, IVRS shall prompt him about the categories available for registration of his preference like fully blocked or partially blocked.
10. If the customer opts for fully blocked category, IVRS shall confirm his preference.
11. If the customer opts for partially blocked category, then system will prompt with options 1- Banking/Insurance/Financial products/credit cards, 2- Real Estate, 3- Education, 4- Health, 5- Consumer goods and automobiles, 6- Communication/Broadcasting/Entertainment/IT, 7-Tourism and Leisure.
12. The customer may exercise the desired preference(s) which shall be confirmed by the IVRS.
13. The customer shall be informed through SMS the preferences exercised by him and his unique registration number.

#### **c. Registration of preference through SMS**

14. A customer may also exercise his preference by sending SMS to 1909.
15. If the customer wants to exercise the option of fully blocked, he may send SMS "START 0".
16. If the customer wants to exercise the option of partially blocked, he may send SMS "Start <option>" as given below:  
 "START 1" for receiving SMS relating to Banking/Insurance/Financial products/credit cards  
 "START 2" for receiving SMS relating to Real Estate  
 "START 3" for receiving SMS relating to Education  
 "START 4" for receiving SMS relating to Health  
 "START 5" for receiving SMS relating to Consumer goods and automobiles  
 "START 6" for receiving SMS relating to Communication/Broadcasting/Entertainment/IT  
 "START 7" for receiving SMS relating to Tourism and Leisure
17. A customer can also choose multiple preferences from categories of preference mentioned in para 16 above. For receiving commercial SMSs from

Banking/Insurance/Financial products/credit cards and Real Estate, the customer may send SMS in the format "START 1,2".

18. On receipt of option exercised by the customer through SMS, the Access Provider shall send an SMS to confirm the options exercised.
19. After receipt of confirmation from the customer, the Access Provider shall register his preference and send a confirmation SMS indicating his unique registration number.
20. Preference '0' shall always suppress other preferences. If '0' is sent with any other customer preferences, it will be treated as fully blocked preference. For example, "START 0,2,3", shall be considered fully blocked option.

#### **d. Change of preference through SMS**

21. A customer can change his option either by stopping the earlier options or by adding new options with the already exercised preferences.
22. For stopping the existing options, the Customer may send the SMS "STOP <OPTION>" which he wants to be stopped.
23. For adding a new option, Customer may send the SMS "START <OPTION>" which he wants to add to the already existing preferences.
24. Illustration:  
A customer with an existing option of 2 (Real Estate) and 3 (Education) wants to opt out of 2 and add 4 (Health) will send SMS as under:  
"STOP 2" for opting out from SMS relating to Real Estate and  
"START 4" for opting to receive SMS relating to Health
25. After sending SMS to 1909 for changing preference(s), SMS indicating customers' options shall be sent seeking confirmation of the customer.
26. After receipt of confirmation from the customer, his preferences shall be registered and a confirmation SMS shall be sent indicating unique registration number.

### **B. PROCEDURE FOR DE-REGISTRATION**

#### **a. De-Registration through voice call**

27. Customer may make a call on toll free short code 1909.

28. The customer care executive shall ask the customer whether he wants to register, deregister or change his preference.
29. If customer wants to deregister, the customer care executive shall accept his request and deregister him.
30. Customer care executive shall inform the customer through SMS about his deregistration.

**b. De-Registration through Interactive Voice Response System (IVRS)**

31. A customer may make a call on toll free short code 1909 and select his preference to de-register through the IVRS.
32. The IVRS shall confirm the selected option by the customer and inform him through SMS about his deregistration.

**c. De-Registration of preference through SMS**

33. A customer can de-register by sending SMS "STOP" to 1909.
34. The customer shall be informed through SMS about his deregistration request seeking his confirmation.
35. On receipt of confirmation, the Access Provider shall deregister the customer and inform him through SMS.

**Miscellaneous:**

- I. The request for all registration/change/de-registration has to be done from the same telephone number for which registration/change/de-registration has been requested.
- II. A toll-free short code 1909 shall be available to customers for registration or change or de-registration in the National Customer Preference Register.

**SCHEDULE-II****NATIONAL CUSTOMER PREFERENCE REGISTER - UPDATION AND USE BY  
ACCESS PROVIDERS AND TELEMARKETERS****A. Updation of National Customer Preference Register (NCPR) by Access Providers**

1. Every Access Provider shall maintain Provider Customer Preference Register in the format indicated by TRAI from time to time.
2. Every Access Provider shall update the National Customer Preference Register through Provider Customer Preference Register atleast once in twenty four hours.
3. Agency maintaining the NCPR, upon receiving the data from Provider Customer Preference Register shall send the copy of the data thus received to the concerned Access Provider for confirming the correctness of the data.
4. Every Access Provider shall confirm online, the correctness of the data to the Agency. In case of some discrepancies, the details shall also be indicated to the Agency.
5. The agency shall update the NCPR with the data received from the Access Providers (the Provider Customer Preference Register) twice a week on every Tuesday and Friday from 0000 Hrs to 0600 Hrs. During this period NCPR shall not be available for use by the telemarketers and Access Providers.
6. The delta data so updated (both additions and deletions in NCPR) shall be available for download by Access Providers and the telemarketers from 0700 Hrs to 1300 Hrs on every Tuesday and Friday respectively.
7. The Access Providers and telemarketers shall update their national customer preference data with this delta data every Tuesday and Friday. In order that there is synchronization between the telemarketers and Access Providers, the data updated and downloaded on Tuesday will be used from 0000 Hrs of Wednesday to 2359 Hrs of Friday and the data updated and downloaded on

Friday will be used from 0000 Hrs of Saturday to 2359 Hrs of Tuesday.

8. The agency shall also maintain an updated NCPR database. This data will be the only reference data for both telemarketers and Access providers.

**B. Downloading and use of the data from National Customer Preference Register (NCPR)**

1. Every Access Provider and registered telemarketer shall be allowed to download NCPR data from website [www.nccptrai.gov.in](http://www.nccptrai.gov.in).
2. The agency maintaining NCPR shall provide unique user name and password to each Access Provider and registered telemarketer to download the data from NCPR.
3. Every Access Provider shall initially be provided dump of NCPR data.
4. Every registered telemarketer shall be provided dump of updated NCPR data by the respective Access Provider on execution of agreement as specified Schedule IV.
5. Telemarketers shall do subsequent updation of their data as per the procedure specified under heading **A** above.
6. Every Access Provider and registered telemarketer shall make necessary arrangements to download the updated delta data (both additions and deletions in National Customer Preference Register data) from NCPR and update their database.
7. The database updated on Tuesday shall be operational from 0000 Hrs of Wednesday to 2359 Hrs of Friday. Similarly the database updated on Friday shall be operational from 0000 Hrs of Saturday to 2359 Hrs of Tuesday.

**SCHEDULE – III****PROCEDURE FOR REGISTRATION AND DEREGISTRATION  
OF TELEMARKETERS****A. PROCEDURE FOR REGISTRATION**

1. A person intending to provide telemarketing service shall register online with TRAI using URL [www.nccptrai.gov.in](http://www.nccptrai.gov.in).
2. The National Telemarketer Register (NTR) shall be the nodal point for online registration of telemarketers.
3. All telemarketers (both existing and new) have to fill-in online application form for registration as telemarketer in the format specified by TRAI from time to time.
4. On successful submission of application form, a unique application number shall be generated by NTR.
5. NTR shall facilitate creation of a user name and password for each of the successful telemarketers to access or modify his profile. NTR shall facilitate password change by telemarketers.
6. All new telemarketers shall pay Rs 1,000/- as Registration fee and Rs 9000/- as customer education fee.
7. Existing Telemarketers (already registered with the TERM Cell of Department of Telecommunications) shall apply a fresh for re-registration as per the procedure detailed above. However they shall only pay Rs 9000/- as customer education fee.
8. NTR shall facilitate payment of registration fee and customer education fee by the telemarketers through either of two modes of payment i.e. offline or online.
9. All fee i.e. registration fee and customer education fee has to be deposited simultaneously by the telemarketer and no part payment shall be accepted.

10. In case the telemarketer chooses the option for online payment -

- (a) a unique registration number will be generated on successful payment (registration fee and customer education fee) by telemarketer; and
- (b) a receipt will be generated giving details of the online financial transactions including date, time, clearance gateway etc. and the telemarketer may take a printout of filled-in form having application reference number, unique registration number along with online payment receipt.

11. In case the telemarketer chooses offline payment mode -

- (a) on successful submission of application form, a unique application number will be generated, but no registration number will be allocated at this stage;
- (b) the telemarketer shall download appropriate challan for payment, take a print out of challan and make payment in any of the branches of the designated bank;
- (c) the designated bank on receipt of payment from telemarketer will update the information on NTR indicating confirmation of the payment by the telemarketer;
- (d) once the payment has been made through the bank, a unique registration number will be generated and communicated to telemarketer through e-mail; and
- (e) the telemarketer may take a printout of offline registration form indicating the unique registration number and details of payment.

12. A telemarketer shall enter into agreement with the Access Provider, as specified in Schedule IV or Schedule V to the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010, as may be applicable, before being allotted any telecom resource by the Access Provider.

13. The telemarketer shall submit the filled-in the customer acquisition form (CAF) to the Access Provider from whom he wants telecom resources along with the copy of the online registration form.

14. The Access Provider, after receipt of prescribed documents, shall process the request for allocation of telecom resources as per the existing guidelines.
15. The Access Provider shall provide mobile number from allotted number series to telemarketers for making voice calls and identifiable telecom resources including SMS headers as specified by TRAI.
16. The Access Provider shall update the details of telecom resources allotted to a telemarketer on NTR, before activating such resources.
17. After the details of telecom resources allocated to a telemarketer are uploaded on NTR, agency maintaining the NTR shall create a link on telemarketers profile page to facilitate downloading of the data from NCPR.
18. Existing telemarketers may get the waiver for registration fee by following the procedure given below-
  - (a) indicate 'Existing' telemarketer in the payment option for registration;
  - (b) fill-in the details of the present registration number (as allotted by DoT/ Term cell);
  - (c) telemarketer shall choose appropriate payment option and make payment of Customer education fee;
  - (d) telemarketer shall submit the copy of the registration form of being registered telemarketer with Department of Telecommunications, to Access Provider for verification;
  - (e) all other steps shall be same as for the new registration for telemarketers.

## **B. PROCEDURE FOR DEREGISTRATION**

19. The telemarketer intending to de-register shall surrender his entire telecom resources taken for telemarketing purpose, to the Access Providers from whom he has taken such resources and get them disconnected.

20. The telemarketer shall apply online to deregister using URL [www.nccptrai.gov.in](http://www.nccptrai.gov.in).
21. The telemarketer shall log on to NTR using username and password allotted for profile modification and select de-registration option.
22. On selection of de-registration option by the telemarketer, the NTR shall display a de-registration form, which shall be filled by the telemarketer and submitted online.
23. Access Providers shall confirm surrender of resources to NTR.
24. Based on the information of Access Providers and request of telemarketer, the agency maintaining NTR shall remove the name of such telemarketer from National Telemarketers Register.

#### **Schedule-IV**

#### **Agreement between Access Provider and Telemarketer**

This Agreement is executed on the \_\_\_\_\_ day of ....., 20..... between.....(Name of Originating Access Provider) having its office at .....(hereinafter referred to as the "Originating Access Provider" or the first party, which term shall include its successors and assignees), through .....(Name and designation) who is duly authorised to sign and execute the present agreement on behalf of the first party

AND

M/s .....(Name of Telemarketer) having its office at .....(hereinafter referred to as the "telemarketer or the second party, which expression shall include all its executors, administrators, successors, assignees and legal representatives), through Shri/Ms/Smt----- (Give name and designation)\_who has been duly authorized to sign and execute the present agreement on behalf of the second party.

Whereas the second party intending to obtain telecom resources for the purposes of carrying out telemarketing services has approached M/s.....(name of the Originating Access Provider);

Now the present agreement witnesses as follows: -

- (1) The second party hereby declare that it has registered as a telemarketer with the Telecom Regulatory Authority of India vide application No.....and the registration number granted by TRAI to it is \_\_\_\_\_.
- (2) The telemarketer shall be responsible for any misuse of telecom resources allotted it for the purposes of telemarketing.
- (3) The telemarketer shall maintain complete confidentiality of the data downloaded from the National Customer Preference Register for the purposes of telemarketing.
- (4) The telemarketer has agreed to make all necessary arrangements to download the data from the National Customer Preference Register website and update its Customer Preference data base in accordance with the procedure specified in the Schedule-II to the Telecom Commercial Communication Customer Preference Regulations 2010.
- (5) The telemarketer has agreed that before sending any SMS or making a telemarketing call to a telecom subscriber, he shall scrub the telephone number of such subscriber with the data base received from the National Customer Preference register in the manner as specified in the Schedule-II of these regulations. In case, the telemarketer fails to follow the scrubbing process, telecom resources allotted to him shall be disconnected by the Access Provider from whom the telemarketer has taken the telecom resource for the purpose of telemarketing and his name shall be entered into the black list maintained by the agency maintaining the National Telemarketer Register for a period of two years.

(6) The telemarketer shall use alpha-numeric identifier for sending commercial communication in the format having nine alpha numeric characters, first alpha numeric character being code of Access provider and the second alpha numeric character being code of service area, as provided under the direction dated 10<sup>th</sup> December, 2008 issued by TRAI. The third alpha numeric character will be dash(-) and the fourth being any single digit (1-7) with each digit indicating a specific category of SMS as per schedule-I of the regulations and last five characters being five digit unique identification code provided by respective Access Provider to the telemarketer e.g XY-5ZZZZZ, where X stands for code allotted to Access provider, Y stands for service area, 5 indicates that this SMS belongs to consumer goods and automobiles category and ZZZZZ indicates five digit unique identification code allotted to telemarketer by the Access Provider.

(7) The telemarketer also agrees that the telemarketing calls to the subscriber whose telephone number does not appear in the National Customer Preference Register shall be sent only between 0900 Hrs to 2100 Hrs. The telemarketer also undertake not to send any commercial communication between 2100 Hrs to 900 hrs to any subscriber irrespective of the fact that such subscriber is registered on NCPR or not.

(8) The second party has agreed not to sent commercial communications to any subscriber whose telephone number appears on the National Customer Preference Register, except for sending SMS in respect of categories of preference opted by the customer.

(9) The second party has agreed to deposit with the Originating Access Provider an amount of rupees one lakh only (Rs. 1,00,000/-) as refundable security deposit. Telemarketer also undertakes to deposit additional security deposit as specified in this agreement. The Originating Access provider shall be entitled to deduct from such

security deposit, on issue of each notice for sending unsolicited commercial communication by the telemarketer, an amount as provided under this agreement.

(10) The second party makes any unsolicited commercial communication, through the telecom resources allotted to it by the first party, to any subscriber whose telephone number appears in the National Customer Preference Register, the second party agrees that -

(a) on the issue of first notice by the Originating Access Provider to the telemarketer for sending such unsolicited commercial communication, a sum of rupees twenty five thousand only (Rs. 25000/-) shall be deducted from the security deposit of the telemarketer and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time;

(b) on the issue of second notice by the Originating Access Provider to the telemarketer for sending such unsolicited commercial communication, a sum of rupees seventy five thousand only (Rs. 75000/-) shall be deducted from the security deposit of the telemarketer and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time;

(c) on the issue of third notice by the Originating Access Provider to the telemarketer for sending such unsolicited commercial communication, a sum of rupees eighty thousand only (Rs. 80000/-) shall be deducted from the security deposit of the telemarketer and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time;

(d) on the issue of fourth notice by the Originating Access Provider to the telemarketer for sending such unsolicited commercial communication, a sum of rupees one lakh twenty thousand only (Rs. 120,000/-) shall be deducted from the security deposit of the telemarketer and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time;

(e) on the issue of fifth notice by the Originating Access Provider to the telemarketer for sending such unsolicited commercial communication, a sum of rupees one lakh fifty thousand only (Rs. 150,000/-) shall be deducted from the security deposit of the telemarketer and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time;

(f) on the issue of sixth notice by the Originating Access Provider to the telemarketer for sending such unsolicited commercial communication, a sum of rupees two lakh fifty thousand only (Rs. 250,000/-) shall be deducted from the security deposit of the telemarketer and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time;

(11) The second party has agreed that on issue of first notice by the Access Provider to the telemarketer for sending unsolicited commercial communication to the subscriber whose telephone number appears in the National Customer Preference Register, the telemarketer shall deposit additional security amount of rupees two lakh only (Rs. 2,00,000/-) and on issue of third notice by the Access Provider to the telemarketer for sending similar unsolicited commercial

communication, the telemarketer shall deposit an additional security of amount of rupees four lakh only (Rs. 4,00,000/-).

(12) The second party has agreed that in case the telemarketer fails to deposit the additional security deposit or no amount is available in the security deposit of the telemarketer due to deductions made under clauses (10) of this Agreement, the telecom resources allotted to the telemarketer for the purposes of telemarketing shall be disconnected and the name of telemarketer shall be intimated by the Access Provider to the agency maintaining the National Telemarketer Register for entering the name of such telemarketer in the black list and the name of such telemarketer shall not be removed from the black list before the completion of the period of two years from the date of entering his name in such black list and the registration of the telemarketer shall be cancelled by TRAI under the provisions of the regulations.

(13) The second party has agreed that in case of issue of sixth notice by the Access Provider to the telemarketer for sending unsolicited commercial communication as provided under clause 10(f) of this Agreement, without prejudice to the amount which shall be deducted from the security deposit of the telemarketer under clause 10(f), the telecom resources allotted to the telemarketer shall be disconnected without any further notice. The Access Provider shall intimate the name of such telemarketer to the agency maintaining the National Telemarketer Register for entering the name of the telemarketer in the black list and the name of such telemarketer shall not be removed from the black list before the completion of the period of two years from the date of entering his name in such black list and the registration of the telemarketer shall be cancelled by TRAI under the

provisions of the regulations.

(14) M/s.....(name of telemarketer) has agreed that the telecom resources allotted to the telemarketer shall be disconnected without any further notice on receipt of disconnection notice from NTR.

(15) The second party has agreed to abide by Regulations, Orders and directions issued by the Telecom Regulatory Authority of India, from time to time, regarding commercial communication including the header to be used for sending promotional SMS.

**Signature of subscriber/ Authorized Signatory**

(Name of subscriber/ Authorised Signatory)

Address

Seal, if any.

Date:

**Signature of Access Provider Representative/ Authorized Signatory**

(Name of Access Provider Representative / Authorised Signatory)

Address

Seal, if any.

Date:

**Schedule-V****Agreement between Access Provider and Transactional message  
sending entity or its agency**

This Agreement is executed on the \_\_\_\_\_ day of \_\_\_\_\_, 20.....  
between.....(Name of Access Provider)  
having its office at .....(hereinafter referred to as the  
“Originating Access Provider” or the first party, which term shall include  
its successors and assignees), through .....(Name and  
designation) who is duly authorised to sign and execute the present  
agreement on behalf of the first party

AND

M/s .....(Name of Transactional message sending entity or  
its agency) having its office at .....(hereinafter referred  
to as the Transactional Message sending entity or the second party,  
which expression shall include all its executors, administrators,  
successors, assignees and legal representatives), through Shri/Ms/Smt--  
------(Give name and designation) who has been duly  
authorized to sign and execute the present agreement on behalf of the  
second party.

Whereas the second party intending to obtain telecom resources for the  
purposes of sending Transactional Message has approached  
M/s.....(name of the Originating Access Provider);

And whereas the second party having represented to the first party that  
it intends to send Transactional Message to the person with whom it has  
certain transactions and such Transactional Message does not fall within  
the definition of promotional message as defined under the Telecom

Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (6 of 2010) ( hereinafter referred to as the regulations) and has requested for allotment of telecom resources for the said purpose.

Now the present agreement witnesses as follows: -

(1) The second party) hereby declare that it has registered with the Telecom Regulatory Authority of India vide application No.....and the registration number granted by TRAI to it is \_\_\_\_\_.

(2) The second party has agreed to obtain separate telecom resources from the Access Provider for the purposes of sending transactional message and promotional communication from the Access Provider.

(3) The second party shall be responsible in case of any misuse of telecom resources allotted to it for sending Transactional Message.

(4) The second party shall maintain complete confidentiality of the customer information.

(5) The second party has agreed not to send any unsolicited commercial communication and not to mix any promotional communications with its Transactional Message sent to a subscriber through telecom resource allotted to it for the purposes of sending Transactional Message.

(6) The second party shall use alpha-numeric identifier for sending Transactional SMS in the format having nine alpha numeric characters, first alpha numeric character being code of Access provider and the second alpha numeric character being code of service area, as provided

under the direction dated 10<sup>th</sup> December, 2008 issued by TRAI. The third alpha numeric character will be dash(-) and the last six characters will be the identifier of the company or organization sending transactional SMS (example XY-ZZZZZZ, where X stands for code allotted to Access provider, Y stands for service area, and ZZZZZZ indicates six alphabets for company or organization sending transactional SMS).

(7) The second party has agreed not to make unsolicited commercial communications to any subscriber whose telephone number appears on the National Customer Preference Register, except for sending Transactional Message.

(8) The second party has agreed to deposit with the Originating Access Provider an amount of rupees one lakh only (Rs. 1,00,000/-) as refundable security deposit. The Transactional Message sending entity also undertakes to deposit additional security deposit as specified in this agreement. The Originating Access Provider shall be entitled to deduct from such security deposit, on issue of each notice for sending unsolicited commercial communication by the second party, an amount as provided under this agreement.

(9) If the second party makes any unsolicited commercial communication, through the telecom resources allotted to it by the first party for sending Transactional Message, to any subscriber whose telephone number appears in the National Customer Preference Register, the second party agrees that-

(a) on the issue of first notice by the Access Provider to the second

party for sending such unsolicited commercial communication, a sum of rupees twenty five thousand only (Rs. 25000/-) shall be deducted from the security deposit of the second party and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time;

(b) on the issue of second notice by the Access Provider to the second party for sending such unsolicited commercial communication, a sum of rupees seventy five thousand only (Rs. 75000/-) shall be deducted from the security deposit of the second party and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time;

(c) on the issue of third notice by the Access Provider to the second party for sending such unsolicited commercial communication, a sum of rupees eighty thousand only (Rs. 80000/-) shall be deducted from the security deposit of the second party and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time;

(d) on the issue of fourth notice by the Access Provider to the second party for sending such unsolicited commercial communication, a sum of rupees one lakh twenty thousand only (Rs. 120,000/-) shall be deducted from the security deposit of the second party and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time;

(e) on the issue of fifth notice by the Access Provider to the second party for sending such unsolicited commercial communication, a

sum of rupees one lakh fifty thousand only (Rs. 150,000/-) shall be deducted from the security deposit of the second party and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time;

(f) On the issue of sixth notice by the Access Provider to the second party for sending such unsolicited commercial communication, a sum of rupees two lakh fifty thousand only (Rs. 250,000/-) shall be deducted from the security deposit of the second party and deposited in the account as may be specified by TRAI, from time to time

(10) The second party has agreed that on issue of first notice by the Access Provider to the second party for sending unsolicited commercial communication to the subscriber whose telephone number appears in the National Customer Preference Register, the second party shall deposit additional security amount of rupees two lakhs only (Rs. 2,00,000/-) and on issue of third notice by the Access Provider to the second party for sending similar unsolicited commercial communication, the second party shall deposit an additional security of amount of rupees four lakhs only (Rs. 4,00,000/-).

(11) The second party has agreed that in case the second party fails to deposit the additional security deposit or no amount is available in the security deposit of the second party due to deductions made under clause (9) of this Agreement or for any other reason, the telecom resources allotted to the second party for the purposes of sending Transactional Message shall be disconnected and the name of second party shall be intimated by the Access Provider to the agency

maintaining the National Telemarketer Register for entering the name of the second party in the black list and the name of second party shall not be removed from the black list before the completion of the period of two years from the date of entering his name in such black list and the registration of the second party shall be cancelled by TRAI under the provisions of the regulations.

(12) The second party has agreed that in case of issue of sixth notice by the Access Provider to the second party for sending unsolicited commercial communication as provided under clause 9(f) of this Agreement, without prejudice to the amount which shall be deducted from the security deposit of the second party under clause 9(f), the telecom resources allotted to the second party shall be disconnected without any further notice or on receipt of instructions for disconnection of telecom resources from NTR. The Access Provider shall intimate the name of the second party to the agency maintaining the National Telemarketer Register for entering the name of the second party in the black list and the name of the second party shall not be removed from the black list before the completion of the period of two years from the date of entering his name in such black list and the registration of the second party shall be cancelled by TRAI under the provisions of the regulations.

(13) The second party has agreed that the telecom resources allotted to the second party shall be disconnected without any further notice on receipt of the instruction for disconnection of telecom resources from NTR.

(14) The second party has agreed to pay the charges as provided in the

regulations in case the second party sends telemarketing SMSs and/ or mixes telemarketing or promotional SMSs with the transactional SMS.

(15) The second party has agreed to abide by regulations, orders and directions issued by the Telecom Regulatory Authority of India regarding Transactional Message, from time to time, including the neader to be used for sending transactional SMSs.

**Signature of subscriber/ Authorised Signatory**

(Name of subscriber/ Authorised Signatory)

Address

Seal, if any.

Date:

**Signature of Access Provider Representative/ Authorized Signatory**

(Name of Access Provider Representative / Authorized Signatory)

Address

Seal, if any.

Date:

**SCHEDULE -VI**

**PROCEDURE FOR REGISTRATION OF COMPLAINT**

**a. Complaint registration through voice call**

1. A customer may make a call to 1909 for registering his complaint.
2. The customer care executive shall ask the customer about the details like particulars of telemarketer, the telephone number from which the unsolicited commercial communication has originated the date, time and brief description of such unsolicited commercial communication.
3. The customer care executive shall register the customer complaint and acknowledge the complaint by providing a unique complaint number.

**b. Complaint Registration through SMS**

4. A customer may register unsolicited commercial communications related complaint by sending SMS to 1909 in the format given below-  
"COMP TEL NO XXXXXXXXXXXX, dd/mm/yy, Time hh:mm"

Where XXXXXXXXXX – is the telephone number or header of the SMS, as the case may be, from which the unsolicited commercial communication has originated.

5. The customer complaint shall be registered and acknowledged by providing him a unique complaint number through SMS.

**Miscellaneous:** The complaint has to be registered from the telephone number on which unsolicited Commercial Communication has been received.

### **Explanatory Memorandum**

1. Unsolicited Commercial Communications (UCC) are a major cause of disturbance and inconvenience for telecom users in recent times. These communications invade the privacy of individuals. With growth in telecom services in the country and fall in telecom tariffs, telecommunications is now increasingly being used as a tool to advertise and market various products. TRAI has been receiving for some time now, complaints from telecom customers on the subject of UCC. In order to curb Unsolicited Commercial Communications, the Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) notified the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 dated 5<sup>th</sup> June, 2007, which put in place a framework for controlling unsolicited commercial communications. It envisaged establishment of a National Do Not Call (NDNC) Registry to facilitate registration of requests from customers who do not wish to receive UCC. To improve the effectiveness of the framework, the Authority had subsequently amended these regulations by issue of the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2008 (1 of 2008) dated 17<sup>th</sup> March, 2008 and had imposed financial disincentives for non-compliance of regulatory provisions by the telecom service providers. The principal regulations were further amended by the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Second Amendment) Regulations, 2008 dated 21<sup>st</sup> October, 2008, simplifying the customer enrolment process, smoothening the

system for redressal of complaints related to UCC and imposing financial disincentives on Access Providers for non-compliance with regulatory provisions.

2. Despite various measures taken by the Authority for curbing Unsolicited Commercial Communications, dissatisfaction on this account among telecom customers continues. Although the number of unsolicited commercial voice calls has decreased to some extent, the number of unsolicited SMS has increased. Till March 2010, a total of 3,40,231 complaints regarding receipt of unsolicited calls and SMS have been received. About 65,000 complaints are received every month. This is just the tip of the iceberg as many customers do not lodge UCC complaints. Overall, there is every indication that the framework that has been put in place to curb UCC has been less than effective and needs revision.
3. With rapid growth in telemarketing activity in the country, the problem has also grown in dimension. As per a recent study by Ernst and Young, India's BPO market was about USD 1.6 billion in 2008, and with a CAGR of 38%, is expected to reach USD 6 billion in FY 2012, with a maximum addressable opportunity of USD 16-19 billion. Customer interactive services, including sales and marketing contribute about 70% to domestic BPO revenues. The sector employ about 7,00,000 persons.
4. The Authority initiated the consultation process and issued a Consultation Paper on "Review of Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations" on 11th May, 2010. Comments were received from 342 stakeholders and Open House Discussions was held in Delhi in August, 2010. The Authority also held further consultations with Access Providers, aggregators, and

telemarketers to explore various possible options to effectively control Unsolicited Commercial Communications.

5. The major issues impacting the effectiveness of existing regulations, as highlighted by stakeholders, during the consultation process, are summarized below:

- (i) The registration process for telemarketers is complicated and unfriendly; as a result there are a large number of unregistered telemarketers. The present frame work envisages registration of telemarketers through the NDNC Registry, but payment of registration fee and issue of registration certificate is manual. The process is cumbersome and inconvenient and takes a lot of time, discouraging telemarketers from registering themselves.
- (ii) The existing National Do Not Call Registry has prescribed a maximum limit on telephone numbers that can be scrubbed in a day which is too low. The amount of time taken to return the scrubbed list of numbers is also high. The limited scrubbing capabilities provided by the NDNC registry impact the business model of telemarketers and this encourages them to use unscrubbed lists of telephone numbers.
- (iii) Identification of defaulters depends on the customer complaints. Customers are not coming forward to complain about violation of the regulations due to ineffective complaint redressal by their Access Providers. The analysis of the available data indicates that percentage of subscribers making complaints regarding unsolicited commercial communications is very low. This has adversely impacted the identification of those telemarketers who flout the norms.
- (iv) Existing provisions to ensure compliance are not strong enough to create a deterrent against violation of the regulations. The

present framework prescribing higher tariff of Rs.500/- in first instance and Rs.1000/- in second instance for making unsolicited commercial communication is not a sufficient deterrent, especially due to very limited complaints registered by subscribers.

- (v) Disconnection of telecom resources is not an effective deterrent as the defaulting telemarketer can take telecom resources from other service providers. There is no provision for effectively blacklisting such telemarketers to restrict provision of telecom resources to them.
- (vi) The present framework largely depends on proper functioning and adherence to the prescribed procedure by telemarketers. Only minimal checks and balances have been prescribed. No framework has been prescribed to control telemarketing calls / SMSs by the Access Providers before delivery to customers registered on NDNC.
- (vii) There is a lack of awareness among customers about the facility for registering their telephone number in the National Do Not Call Register.

6. In view of above, stakeholders expressed the view that there is a need to replace the present regulatory framework with one which facilitates easy registration of telemarketers, builds in flexibility for scrubbing by telemarketers, ensures adequate defensive mechanisms to auto-stop delivery of UCC to customers who do not want such messages, and provides for effective enforcement of regulations.

7. The object of this regulation is to provide an effective mechanism for curbing Unsolicited Commercial Communications. The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 have been framed keeping in view the interest of the customers and telemarketers while ensuring effective implementation. The main features of the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 are as follows:

- (i) Options to customer to exercise his preference
- (ii) A simple and easy procedure for exercising option by the customer
- (iii) Easy registration of the telemarketer with effective identification
- (iv) Sharing of National Customer Preference Register with service providers and telemarketers so that telephone databases can be effectively scrubbed before initiating telemarketing activities
- (v) Filtering and auto-blocking of calls and SMS to customers according to their options, if any
- (vi) Disconnection of telecom resources of defaulting telemarketers and blacklisting to ensure that they do not get any telecom resources from any other access provider
- (vii) Adequate provision to effectively implement the provisions of the Regulations

8. The consultation paper deliberated the option of adopting a Do Call Registry to control UCC. While some consumer organizations and individuals advocated the adoption of a Do Call Registry, most of the telemarketers and service providers and even some individuals,

have opposed the concept of a Do Call Registry. While the former group felt that the responsibility to restrict unsolicited calls should not be placed on the customer (as is the case in the present system), the latter group pointed out that the implementation of a Do Call Registry would in the first instance, bring all telemarketing activity to a halt, thereby jeopardizing the business and employment of lakh of young workers and hundreds of small entrepreneurs. An important theme of the deliberations in the open house discussions was the need to provide options to customers to exercise their preference. Accordingly, the Authority with due regard to the rights of the customers to exercise preference, has decided to provide a mix of Do call and Do not call options to the customers within the new framework. Regulation 7 provides options to customers to register to receive SMS from specified category or categories or not to receive any commercial communication. The customer can opt to block all commercial communication or can selectively block SMS from specified categories or can continue to get all calls/ SMS. The regulations also lay down a separate number series for telemarketers for voice calls; this will facilitate easy identification of telemarketing voice calls by customers receiving such calls.

9. The consultation paper also highlighted the issue of low registration of customers on the NDNC registry. One of the major reasons is the long time taken for registration in the NDNC (45 days). Stakeholders have suggested further simplification of the registration mechanism. These regulations provide for registration of customers preferences using voice call or SMS on 1909. It has been mandated that all access providers shall intimate the registration number to customers by SMS within 24 hours. These

regulations provide that the time taken for effecting registration of the telecom customers on the National Customer Preference Register shall be reduced to 7 days instead of 45 days at present. A detailed procedure has been specified to ensure that customer's preference becomes effective within 7 days time. Efforts will be made to further reduce this time period in due course.

10. Unsolicited Commercial Communications are found to be originating from both registered and unregistered telemarketers. A large number of telemarketers including direct sales agents (DSAs) are not registered with Department of Telecommunications (DoT). Stakeholders pointed out that lengthy and complicated procedure for telemarketers to register with the DoT is one of the reasons for low registration of telemarketers. Difficulties faced by the telemarketers in registration were also highlighted during open house discussions. As per the telemarketers, the registration IDs often do not get verified within the prescribed period of 90 days resulting in deactivation of their IDs based on which they scrub telephone numbers on the NDNC. In such cases, the whole process has to be started again. It was also pointed out that if for any reason, the telemarketer's application is rejected within 90 days there is no mechanism for intimating the telemarketer regarding the same. This denies the telemarketers' access to the NDNC for scrubbing, forcing them to send UCC without scrubbing. The Regulations provide for a simplified registration process for telemarketers including online registration. Accordingly, provisions have been made in Regulation 14 that all the telemarketers will now be registered with TRAI through website [www.nccptrai.gov.in](http://www.nccptrai.gov.in) In order to identify the telemarketer, unique identification information such as PAN and/or TAN is added in the online application form.

On successful submission of the application form online, a unique application number will be generated. Telemarketers will have the option of payment of fee either online or offline and will be given a unique registration number after payment is successfully made.

11. Stakeholders also pointed out the need to effectively control telemarketers. It emerged that the framework in the 2007 regulations to impose higher tariff for default by telemarketers, has not worked effectively. Stakeholders were of the view that existing penal provisions on telemarketers should be enhanced manifold. In order to ensure effective control, these regulations mandate all telemarketers to enter into an agreement with the Access Providers before any telecom resources are allocated to them. A security deposit will be collected from each telemarketer by Access Providers from which amount for default or contravention of regulations will be deducted. Telemarketers have to deposit additional security deposits as per the provisions in the regulations based on number of defaults or contraventions. The regulations also mandate that all telecom resources shall be disconnected at the sixth violation. These measures are expected to inculcate a greater sense of responsibility among the telemarketers.
12. Stakeholders were of the view that currently disconnection of telecom resources of telemarketers is not effective in controlling UCC, as the defaulting telemarketer can again take telecom resources from another access provider. In order to ensure that telemarketers follow the regulatory framework to control UCC, provisions have been made in the regulations to create a black list of telemarketers whose telephone connections or services have

been disconnected for violation of the regulations so that a disconnected telemarketer is not able to take connections or services or telecom resources from any other access provider. For this purpose the PAN and /or TAN number is being captured during the registration of Telemarketer. The blacklisted Telemarketers will be identified through their PAN and/or TAN number. Further, access providers shall ensure that no telecom resources are allotted to such blacklisted telemarketers. Blacklisting shall be valid for a period of two years counted from the date of the disconnection of telecom resource and blacklisted companies, individuals and entities will not be provided any telecom resources across the country during this period.

13. The issue related to limited scrubbing facility provided by NDNC in existing framework was discussed in detail during open house discussions and meetings with various stakeholders. Many stakeholders expressed the view that the list of customers registered on NDNC should be shared with them so that they could use their own scrubbing facility. They were of the view that effectiveness of the framework can be increased if the scrubbing process is decentralized and telemarketers are permitted to make their own arrangements to scrub. Accordingly, provisions have been made in the regulations to simplify the scrubbing process. All telemarketers and Access Providers will be permitted to download the complete National Customer Preference (NCP) data from the NCPR website for which a unique user name and password will be provided.

14. Stakeholders also pointed out exponential increase in unsolicited commercial communications through SMS and desired effective measures to control unsolicited SMS. In this regard, it is noted that telemarketers buy bulk SMS from Access Providers at nominal cost and send these SMS to customers. In many cases, telemarketers hire leased lines to push SMSs to customers. Customers who are registered with the NDNC Registry also receive such SMS. A need was therefore felt to explore possibilities to modify the existing regulatory framework or to bring in a new regulatory framework to effectively control Unsolicited Commercial Communications.
15. The question of blocking by the service provider an unsolicited commercial communication sent by the telemarketer to customer registered on NCPR was also discussed during the consultation process. Mixed views were expressed. While one set of service providers have opined that filtering of calls and SMS may increase the load on the system and may be difficult to implement, others feel that technical solutions can be worked out to effectively block unsolicited commercial SMS. They felt that the unsolicited commercial calls can also be blocked automatically if an identified number series is given to each service provider. During consultations, some stakeholders suggested that a separate series of numbers could be allotted for telemarketers so that customers could identify a call coming from a telemarketer. The matter was taken up with the Department of Telecommunications and a separate number series has been obtained for telemarketing purposes from mobile number series, out of which service providers can allot numbers to their telemarketers for making voice calls. Further analysis revealed that technical solutions are

available to effectively control unsolicited commercial SMSs. Accordingly, provisions have been made such that all telemarketers ensure scrubbing of numbers using their own arrangement and all Access Providers ensure filtering of unsolicited commercial calls and SMS so that no call or SMS is sent to any customer registered on NCPR unless he has opted for it.

16. Stakeholders have also highlighted the need to define UCC so that it is clear what messages will be considered as unsolicited. They have given certain examples in which indirect consent of the customer is implicit in what might otherwise be classed as UCC, and wanted clarity in the matter. The Authority has considered the issue raised and has separately defined the framework for transactional messages so that there is no ambiguity. The regulations provide a well-defined process for sending transactional messages through separate telecom resources dedicated for the purpose by Access Providers. The SMS header has also been standardized to clearly indicate the nature of the message.
17. In order to facilitate options for receiving SMS of predefined category or categories by customers, the regulations also define the structure of header. Customers can identify promotional SMS just by looking at the SMS header. This will reduce the inconvenience of even those customers who are not registered on the NCPR.
18. The Authority is also aware that unsolicited commercial communications can be/are being sent by unregistered

telemarketers. Such messages can be sent by any person and they are essentially in the category of P2P communications. However, in order to curb such messages, the Authority has decided that no Access Providers shall provide any SMS packages in any form (through voucher, student pack, seasonal pack etc) permitting sending of more than 100 SMS per day per SIM except on blackout days or days specially notified by TRAI. Any such package already in use shall be withdrawn w.e.f 31.12.2010. Provisions have also been made to disconnect the telecom resources after giving a notice if it is found that telemarketing activities are being done from the unregistered telemarketer.

19. During the consultation process, some stakeholders expressed the view that imposition of a termination charge on commercial SMSs could prove to be an effective deterrent to the indiscriminate use of SMS for commercial communications. The Authority has deliberated this point, but has felt that prescription of a termination charge basically falls within the purview of the interconnection regime and should be taken up as a separate exercise as and when the interconnection usage charge regulations are reviewed.
20. Stakeholders have also pointed out that complaint redressal mechanism is not effective and customers get no feedback on the complaints registered by them. They are of the view that customers may be informed about the action taken on their complaints. This will encourage customers to register complaints in case of violation of regulatory provisions. The Authority is concerned with effective redressal of customer complaints relating to UCC and has prescribed a framework in which action is taken within seven days of lodging the complaint and the customer is informed about the action taken.

R. K. ARNOLD, Secy.

[No. ADVT. III/4/142/10-Exty.]